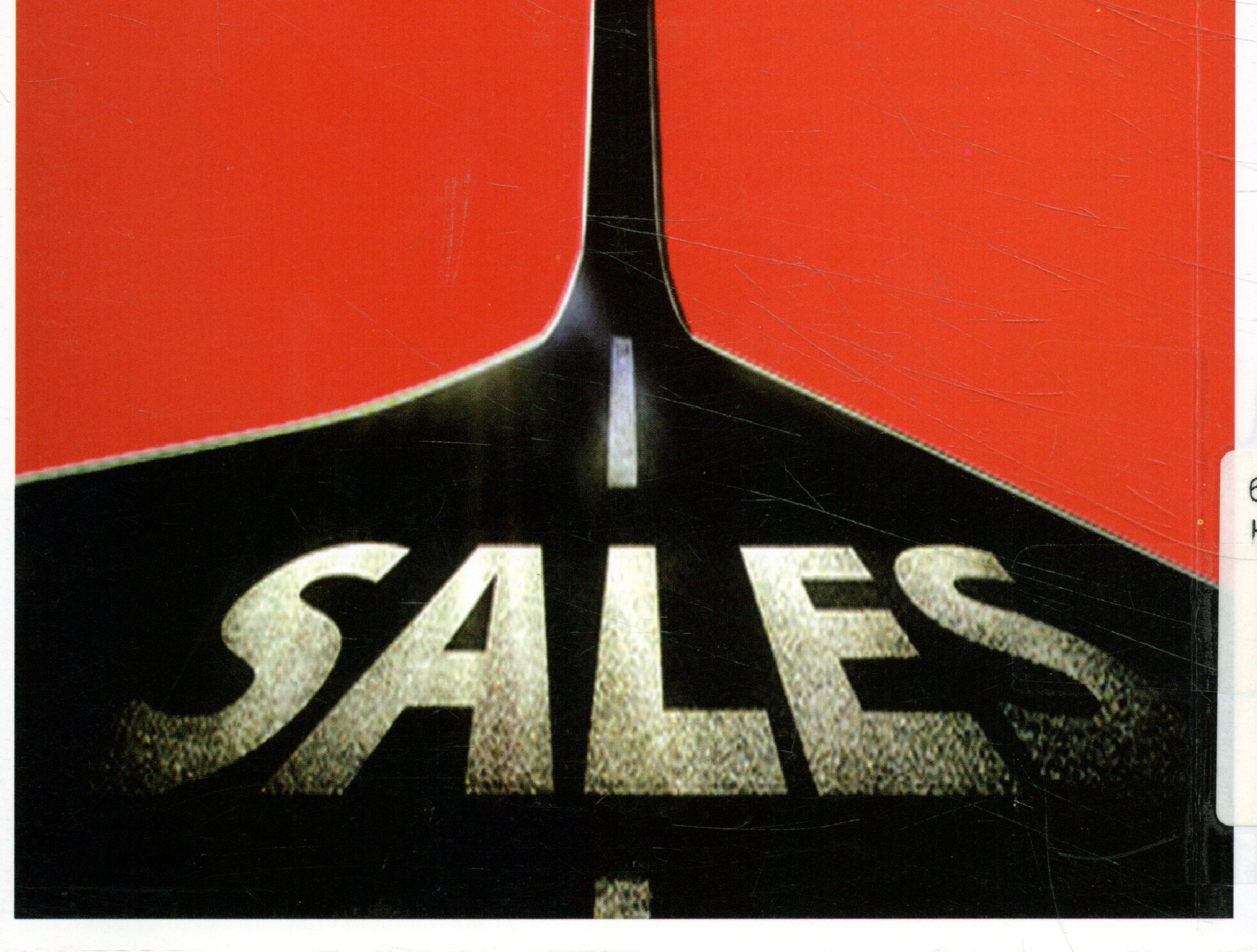
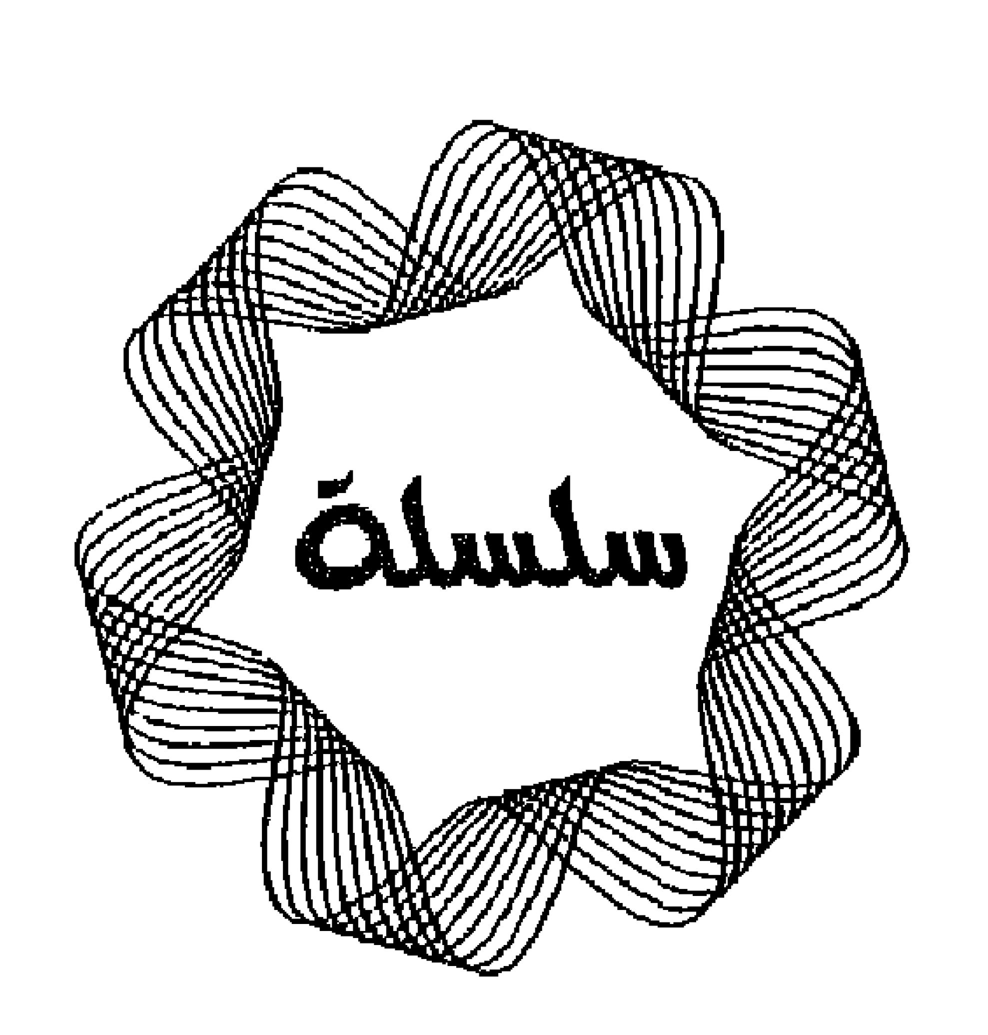
فن البيع

قوة الاقناع والتأثير

شريف حمّاد

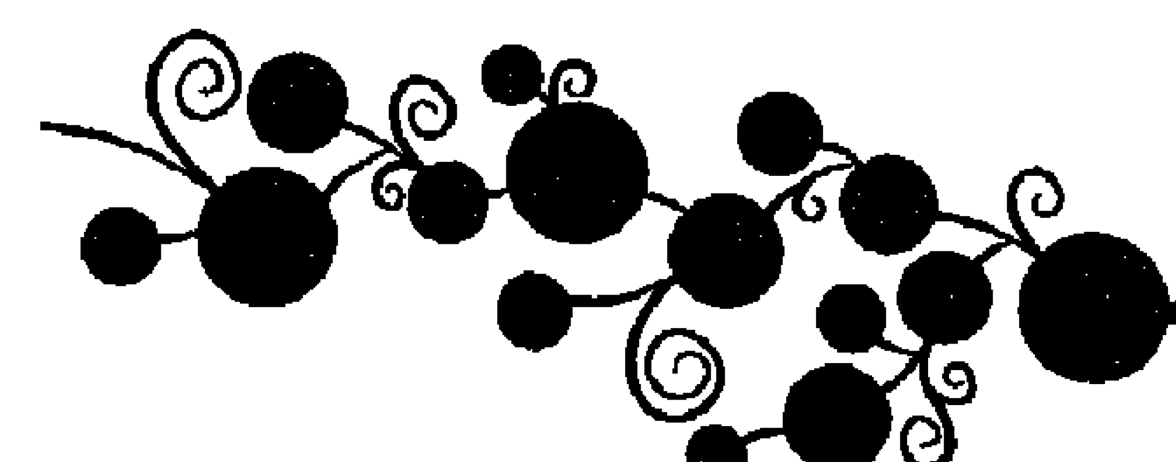




من البداية حتى الاحتراف بإدارة الأعمال

فن البيع

(قوة الإقناع والتأثير)



اسم الكتـــاب : فن البيع قوة الإقناع والتأثير

المـؤلـــف : شريف حماد

النـاشــــر : دار المنار للنشر والتوزيع

رقـم الإيـداع : 20879 / 2013

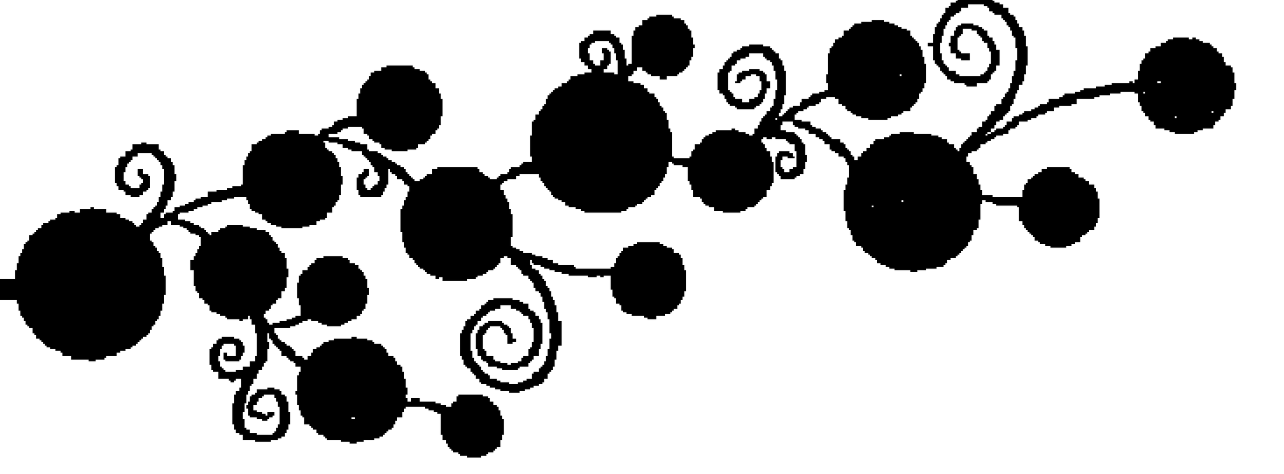
الطبعة الأولى

2014



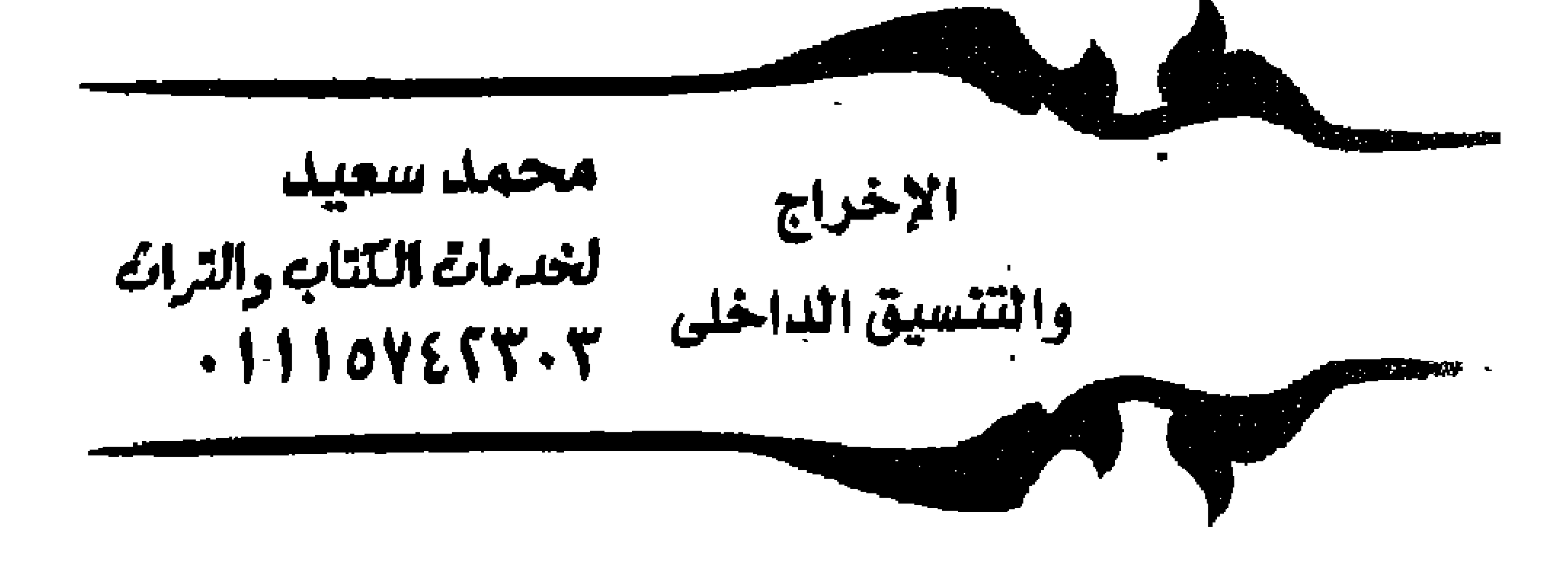
دار المنار
للنشر والتوزيع

العنوان ٣ شارع ٦ أكتوبر - متفرع من الصفا والمروة - الطوابق - فيصل - الجيزة



ت.ف / ٠٠٢٠٢٣٣٨٨٤٧٨٢ Email: almanar_dar@yahoo.com

موبايل / ٠١١٤٤٩٩٢٢٨٨ Email: mfawzy31@hotmail.com



الإخراج
والتنسيق الداخلى

محمد سعيد
لخدمات الكتاب والتراث
٠١١١٥٧٤٢٣٠٣

سلسلة

من البداية حتى الاحتراف بإدارة الأعمال

فن البيع

(قوة الإقناع والتأثير)

تأليف
شريف حماد



﴿رَبِّ ٱشۡرَحۡ لِي صَدۡرِي ﴿٢٥﴾ وَيَسِّرۡ لِيٓ أَمۡرِي ﴿٢٦﴾ وَٱحۡلُلۡ عُقۡدَةٗ مِّن لِّسَانِي ﴿٢٧﴾ يَفۡقَهُواْ قَوۡلِي﴾ [طه/ ٢٥-٢٨]

«إنه ما لم يقم شخص ما ببيع شيء ما مقابل شيء ما فإن البشر سيعيشون فى مجموعات صغيرة معزولة»

مُقَدِّمَة

فى عالم تزداد فيه قوة المنافسة.. تتشابه فيه المنتجات ويظهر احتياج كبير لرجال بيع محترفين ومدربين يلعبون دورًا مهمًا فى إقناع عملاء مرتقبين بالشراء

ومع زيادة طلب الشركات لوظيفة (رجل البيع) تتناقص فرص العمل فى تخصصات العمل الأخرى، مما جعل من هذه الوظيفة هدفاً لكثير من الشباب فى بداية مشوارهم العملى، ولأننى كنت شاب فى يوم ما باحثاً عن وظيفة وكان مجال البيع هو اختيارى فإننى فى بداية ممارستى لهذه المهنة حاولت أن أحصل على الكثير من المراجع لأجد فيها المبادىء الأساسية لممارسة المهنة فلم أجد كتاباً عربياً واحداً يرشدنى إليها فاستعنت بكتب مترجمة لكُتَّاب عالميين كان منهم الجيد ومنهم الذى لا يتماشى مع أفكارنا كعرب ويصعب تطبيقه، فقررت أن أساعد نفسى وغيرى بإعدادى هذا الكتاب ليصل لكل باحث عن الاحتراف فى فنون البيع والإقناع والتأثير.

إذا كنت تبدأ أولى خطواتك فى مهنة البيع.. أو رجل بيع تريد أن تزيد من مهاراتك أو صاحب مشروع تبحث عن مهارات تساعدك في بيع منتجاتك بشكل كفء وفعال.. إذا كنت واحداً من هولاء أو غيرهم أعدك أنك ستجد فى هذا الكتاب مرجع ومرشد ومعين.

أشكرك على اختيارك هذا الكتاب ليكون عوناً لك.. وأعدك أنه سيضيف إليك الكثير وسيساعدك على النجاح والتقدم والنمو فى هذه المهنة الرائعة.أتمنى لك قراءة ممتعة ومفيدة... «**ونلتقى هناك فى القمة**».

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَآ إِن نَّسِينَآ أَوْ أَخْطَأْنَاۚ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَآ إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُۥ عَلَى ٱلَّذِينَ مِن قَبْلِنَاۚ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِۦۖ وَٱعْفُ عَنَّا وَٱغْفِرْ لَنَا وَٱرْحَمْنَآۚ أَنتَ مَوْلَىٰنَا فَٱنصُرْنَا عَلَى ٱلْقَوْمِ ٱلْكَٰفِرِينَ﴾ (البقرة/ ٢٨٦)

مُقدِّمة
حول عملية البيع

قبل أن نبدأ علينا أن نتفق معا على مجموعة من التعريفات المهمة التى توضح لنا عناصر العملية البيعية :

أولا : تعريف البيع والتسويق والفرق بينهما

- **البيع**: هو عملية نقل سلعة أو خدمة من طرف (رجل البيع - الشركة) إلى طرف آخر (العميل) مقابل قيمة معينة وذلك من خلال خطوات تحقق هذا الانتقال.

- **أما التسويق**: له أكثر من تعريف أبسطهم هو تطوير الإنتاج ووضع تسعيرة للمنتجات والتوزيع والاتصالات والاهتمام المستمر بحاجات العميل المتغيرة، وخلق منتجات جديدة لتلبية حاجات ورغبات هذا العميل المرتقب.

- **الفرق بين التسويق والبيع**: يتضح من التعريفات السابقة أن التسويق هو الوظيفة الرئيسية التى تشمل عدد من الوظائف الفرعية مثل البيع والتوزيع والتسعير ووظائف أخرى.

- **ببساطة**: التسويق يبدأ قبل مرحلة إنتاج المنتج ويستمر إلى ما بعد مرحلة



البيع، فالمهمة الرئيسية للبيع هي نقل المنتج من الشركة إلى العميل بشكل يضمن رضاء العميل عن المنتج والشركة.

- **تعريف رجل البيع:** يعتبر من أساسيات تحقيق مقاصد الشركة، فهو مسئول عن تحويل أنشطة الإنتاج إلى إيراد من خلال تحقيق مبيعات للمنتج، ويقوم هذا الإيراد بتمويل دوران الأنشطة مرة أخرى. كما يساهم رجل البيع بدور فعال فى تحقيق الربحية ونمو الشركة، وخلق صورة ذهنية إيجابية عن الشركة ومنتجاتها.

- **تعريف المشترى (العميل):** هو شخص لديه (رغبة - حاجة) إلى (سلعة أو خدمة) ما. يملك القدرة على الاختيار واتخاذ قرار الشراء ودفع الثمن.

المميزات الرئيسية لمهنة البيع

عند ممارستك مهنة البيع سوف تحصل على مميزات رئيسية وهى :

١ - أنك ستكون سيد نفسك:

تمنحك مهنة البيع الحرية التى تستطيع من خلالها أن تنظم وقتك لتحقيق أهدافك التى حددتها مسبقاً فى دنيا البيع، وسيتم محاسبتك على النتائج النهائية التى تقوم بتحقيقها وتعتبر طريقة تحقيق هذه النتائج هى مسؤوليتك أنت، فأنت سيد قرارك.

٢ - احصل على ما تريد

فى معظم المهن يُحدد الدخل بعدد السنوات التى يقضيها الشخص فى ممارسة هذا العمل، أما فى مهنة البيع فإن رجل البيع هو الشخص الوحيد القادر على تحديد مستوى دخله، فالدخل لا سقف له، كلما اجتهدت وطورت من علاقاتك وأساليبك كلما زاد دخلك.

٣ - متعة الإنجاز:

تعتبر كل عملية بيع تحدى رائع لرجل البيع، فهو يتعامل فى كل مرة مع عميل مختلف ويجد فى كل صفقة تجربة جديدة تنتهى بمتعة الإنجاز.

٤ - تحقيق الذات:

عندما يشعر رجل البيع برضا عميله بعد أن قدم له المساعدة فى الحصول على السعادة أو منع عنه ألم عن طريق إرشاده بصدق وأمانة إلى أفضل البدائل والخيارات حينها يشعر بتحقيق الذات.

٥ - سرعة الحصول على الجائزة:

لكل عمل جيد نتيجة وعائد لكن مهنة البيع تتميز فى سرعة الحصول على (الجائزة) فرجال البيع غالباً ما يحصلون على عمولتهم فى نهاية كل عملية بيع، وبهذا تكون لكل عملية بيع ناجحة جائزة ومكافأة سريعة، بما يزيد من حماس ورغبة رجل البيع فى الاستمرار فى إتمام عمليات بيع أخرى.

المحفزات الـ ٥ لتصبح رجل بيع محترف

للوصول إلى النجاح لابد أن يكون هناك محفز يساعدنا فى التغلب على المصاعب والاستمرار فى صعود سلم النجاح، وللنجاح فى مهنة البيع يوجد ٥ محفزات رئيسية وهي:-

١ - المال: كل رجال البيع يشتركون فى حبهم للمال. حب المال ليس بالشئ السيء فحب المال محفز جيد للعمل والإبداع وبذل الجهد وتجويد العمل ومحرك أساسى للنمو. فإن كان المال لا يمثل لرجل البيع شيئاً مهماً فعليه أن يبحث عن

وظيفة أخرى.

سجل كل جنيه حصلت عليه من مرتب وعمولات وحوافز فى دفتر صغير، ستشعر بالسعادة حينما ترجع فى المستقبل لهذا الدفتر، فكل جنيه حصلت عليه سوف يذكرك بنجاحك ويعزز من ثقتك بنفسك.

٢ - **الأمان:** شعور الإنسان بالأمان من أهم أهدافه فى الحياة، ومهنة البيع توفر لك هذا الأمان الذى تسعى إليه سواء كان هذا الأمان متمثل فى الدخل المادى المرتفع أو الأمان الوظيفى لأنك يا صديقى إذا أصبحت رجل بيع محترف ستسعى كبرى الشركات لانضمامك إلى فريق البيع لديها.

٣ - **تحقيق الذات:** توفر لك مهنة البيع ما لا توفره معظم الوظائف النمطية الأخرى، أنها فرصة عظيمة لتحقق ذاتك وبشكل سريع، تستطيع أن تنسى كل إخفاقاتك السابقة. فكثير من رجال البيع العظماء كانوا فى الماضى فاشلين ولكنهم استطاعوا أن يغيروا الواقع ليصبحوا رجال بيع ناجحين.. فرصتك الآن أن تكتب تاريخك كما تريد.. ففى مهنة البيع لا يوجد سقف لأحلامك.

٤ - **الإثارة واستكشاف العالم:** كل يوم نقابل أشخاص عديدة وثقافات مختلفة وعقليات متباينة، علينا التعامل معهم كرجال بيع محترفين نتأقلم معهم ونعيش مع كل عملية بيع حالة من الإثارة لاستكشاف ما بداخل عميلنا، ونحقق له ما يريد.

٥ - **السعادة:** السعادة هى الهدف الذى يسعى إليه الجميع وأنا أعدك إذا قمت بممارسة مهنة البيع بأخلاقيات جيدة مع بذل المجهود، سوف تحصل على المال والعلاقات وتحقيق الذات والرضا مما يحقق لك فى النهاية الشعور بالسعادة.

العوائق الـ ٥ التى تقف أمام النجاح فى مهنة البيع

يوجد ٥ عوائق تقف أمام طريق نجاحك فى مهنة البيع، ومعرفتك بهم سوف تساعدك كثيرا فى تخطى هذه العوائق والسير فى طريق النجاح حتى تحقق هدفك.. وهذه العوائق هى.

١ - منطقة الأمان الوهمية: فالخوف من التغيير شعور سلبى بأن الوضع الحالى وضع آمن على الأقل فنحن نعرفه بشكل كبير. فعند ممارستك مهنة البيع سوف يهاجمك هذا الشعور بقوة، سوف يصرخ فيك: «لماذا تمارس مهنة – اليوم معك.. والغد مفلس» سوف يشعرك بأنك فى منطقة غير آمنة، ووظيفة لا تعلم عن أسرارها شىء، ولكن يا صديقى لا أحد يعلم قبل أن يمارس. تغلب على هذا الشعور بقوة وأخرس جميع الألسنة، وضع ثقتك الكاملة فى الله ولا تعجز.

٢ - الخوف من الفشل: عندما تقدم على أى فعل يصرخ شىء ما بداخلك ألا تفعل، يذكرك بمرارة الفشل ووضعك أمام نفسك وأمام الآخرين، فالخوف من الفشل هذا الشعور السلبى القاتل لأى نوع من أنواع النجاح.. صديقي إن خفت من الفشل وأردت ألا تفشل عليك ألا تفعل شيئاً، قف فى مكانك ولا تتحرك «تخشب» أعتقد أنك لن تختار هذا القرار السلبي أبداً.. هاجم شعورك بالخوف من الفشل واعلم أن النجاح عبارة عن مجموعة من المحاولات الفاشلة. ابدأ الآن وقول لنفسك مرحباً بالفشل الذى يقودنى إلى النجاح.

٣ - ضعف الثقة بالنفس: كثير من رجال البيع مؤمنون أنه ليس بالإمكان أفضل مما كان. يذكرون دائماً أن ظروف السوق لا تسمح بالنجاح..

إن قابلت أحد من هذه النوعية وأنا أثق أنك سوف تقابلهم فاغلق أذنيك سريعاً ولا تستمع إلى هذا الهزى السلبي، فهذا ما يكررون قوله من سنوات وسوف يكررونه لسنوات أخرى مقبلة. وهو نابع من نظرتهم وتقديرهم لأنفسهم.. إنهم يُذَكرون أنفسهم بأنهم لا يستحقون أكثر من ذلك. ولكنك يا صديقى لست من هذه النوعية أنت رجل بيع محترف تثق فى قدراتك وتعمل على زيادة مهاراتك وتعلم يقين العلم أنك فى يوم ما ستكون من أفضل رجال البيع المعروفين، واثق بأنك سوف تصل إليهم وتتفوق عليهم.. اعمل كل يوم وبجد، وبعد إتمامك لكل عملية بيع قم بتسجيلها فى دفتر إنجازاتك وراجع إنجازاتك مرارًا وتكراراً لتثبت لنفسك أنك تستحق النجاح.

٤ - **عدم إدارة الوقت بنجاح:** إن الفشل فى إدارة الوقت وتنظيمه من أهم معوقات نجاح رجال البيع، حيث إن معظمهم يشكون من عدم كفاية الوقت لإتمام الأعمال وإنجاز متطلبات وأمور الوظيفة.. ولنجاح رجل البيع فى إدارة وقته عليه استخدام الوقت المتاح بشكل فعال وبطريقة تتيح له إنجاز مهامه الوظيفية بكفاءة وفاعلية.

٥ - **خداع الذات:** من أهم معوقات النجاح فى مهنة البيع هو خداع الذات، فكثيراً من رجال البيع يظنون أن مقابلة العملاء فقط هو ما يتطلب نجاحهم فى مهنة البيع وأنهم يبذلون أقصى ما فى وسعهم لتحقيق النجاح. عليك ألا تخدع ذاتك أبداً بأنك تقدم أفضل ما يمكن تقديمه، بل اجعل هناك هدفاً كبيراً وقم بتقسيم هذا الهدف إلى مجموعة أهداف صغيرة كلما وصلت إلى هدف أنظر إلى

الهدف الذى يليه، إن توجهك الذهنى بأن هناك ما هو أفضل سيجعلك فى يوماً ما "البائع الأفضل".

أنواع رجال البيع

١ - **رجل بيع المنتج:** وهو رجل بيع يحفظ عن ظهر قلب استخدامات وسعر المنتجات التى يقوم بعرضها، يلقى على سمع عملائه ما يحفظ بشكل سريع ومباشر، يجاوب على أسئلة واستفسارات عملائه بإجابات محفوظة مسبقاً.

٢ - **رجل بيع استخدامات المنتج:** وهو رجل بيع أكثر احترافاً من (رجل بيع المنتج) فهو يعرف منتجه جيداً واستخداماته ولكنه يبيع لعملائه منافع المنتج ليلبى رغباتهم وحاجاتهم.. يشرح لهم ويناقشهم للوصول إلى أفضل منتج يناسبهم.

٣ - **استشارى البيع:** وهو رجل بيع محترف يقوم ببناء الثقة بينه وبين عميله ويتعرف على احتياجاته ويقدم الحلول والبدائل المتنوعة ويرشد عميله على أفضل هذه البدائل بأقل تكلفة، إنه خبير ومرشد أمين.

معلومات رئيسية يجب على رجل البيع الإلمام بها

على رجل البيع أن يكون مُلم ببعض المعلومات الرئيسية التى لا غنى عنها عند ممارسة مهامه الوظيفية وهى تتمثل فى معلومات عن:-

١ - **العملاء المحتملين:** هم هؤلاء الأشخاص الذين نسعى إلى التعامل معهم فى عرض وبيع منتجاتنا أو خدمتنا لنشبع عندهم (رغبة أو حاجة) ويعتمد نجاح رجل البيع فى فهم نوعية عميله وسماته وأماكن تواجده. فعميل رجل

البيع الذى يبيع الأسمنت يختلف عن عميل رجل البيع الذى يبيع منتجات العناية الشخصية والجمال.

٢ - **المنتج أو الخدمة:** هو كل شيء ملموس (منتج) أو غير ملموس (خدمة) يقدم إلى عميل مرتقب بمقابل مادي. ورجل البيع المحترف يجب عليه الإلمام الكامل بكل تفاصيل منتجاته ويعلم خصائصها ومميزاتها واستخداماتها.

٣ - **المنافسون:** هم من يبيعون منتجات أو خدمات مشابهة لمنتجك. وغالباً ما يضعك العميل فى مقارنة معهم من حيث الجودة والسعر، ولهذا عليك أن تجمع كل المعلومات عن المنافسين.. أسمائهم وحجم أعمالهم ومنتجاتهم ومدى رضاء العميل عن التعامل معهم، ومعرفة نقاط الضعف والقوة لديهم.. اجعل لك دفتر تدون فيه كل معلومة عن منافسيك وأظهر هذا الدفتر إلى عميلك حينما يريد المقارنة. اشعره أنك خبير وأن ما تقدمه شركتك هو المنتج أو الخدمة الأفضل.

٤ - **السوق:** هو مجموعة من العملاء لديهم (رغبة أو حاجه) فى شراء واقتناء سلعة أو منتج معين. يقابلهم مجموعة من الشركات التى تتنافس فيما بينها على بيع (منتج أو خدمة) لهؤلا العملاء. ورجل البيع الناجح عليه أن يدرس جيداً هذا السوق، يحضر المعارض والمؤتمرات يشاهد الإعلانات يفتش عن كل ما يخص سوق بيع منتجه.

٥ - **الشركة:** وهى مكان عمل رجل البيع يحمل اسمها فى كل تعاملاته

التجارية ويجب أن يعلم عن شركته من حيث نوع الشركة، تاريخ الإنشاء، أهم المساهمين، أعضاء مجلس الإدارة، فروع الشركة وأماكنها.. يكون جاهزاً للرد على أى سؤال يتعلق بشركته.

٦ - **المهارات البيعية**: على رجل البيع المحترف أن يسعى دائماً للحصول على أحدث الأساليب فى علوم البيع والإقناع والتفاوض ولغة الجسد بقراءة الكتب والمقالات التى تتحدث عن مجال عمله، يحضر الدورات والندوات المتعلقة بمهارات البيع، يستثمر فى تعليم نفسه فكلما تطورت مهاراته البيعية كلما زادت كمية مبيعاته وأرباحه.

لتكـون رجـل بيـع نـاجـح
عليـك باتبـاع الآتـــى

١ -الأناقة والمظهر الخارجى الجذاب

إن مظهرك الخارجى هو عنوانك وأول ما يقع عليه عين عميلك، وهو من صندوق أدواتك التى تستخدمها فى ممارسة مهنتك باحتراف فعليك أن تتحلى بمظهر جذاب لترك انطباع جيد لدى العميل عن طريق نظافتك الشخصية من شكل أظافرك وطول شعر رأسك وحلاقة لحيتك و نظافة حذائك.. كل هذه الأشياء تتشكل مع بعضها البعض لرسم صورة كاملة عن أناقتك قف أمام المرآة وانظر لنفسك واسأل نفسك هل مظهرى أنيق واحترافي؟

٢ - الصوت واستخدامه

عليك أن تتدرب على استخدام نبرة صوت واضحة ومؤثرة. استخدام قاموس لغوى جيد اختار كلماتك بعناية فهى «رأس مالك» اهتم وراقب صوتك ونبرتك وكلماتك وقم بالتعديل لكى تصل إلى نبرة صوت ومرادفات لغوية محببة لعميلك.

٣ - لغة الجسد

تدرب على لغة جسد فعالة وجيدة، إن لغة جسدك المعبرة والجيدة مهمة جداً لإيصال أفكارك إلى ذهن عميلك، فلابد من استخدام لغة جسد فعالة وقم بالتدريب على ما ينقصك لتصل إلى أداء احترافى فى استخدام لغة الجسد.

٤ - كن شخصية اجتماعية

كن اجتماعى تبادل الابتسامات والكلمات الطيبة بينك وبين أفراد شركتك وزملائك.. حاول حضور المناسبات السعيدة والحزينة واخلق جو من المودة والألفة بينك وبين زملائك فى العمل يزيد من سعادتك وإنتاجيتك فى العمل.

٥ - لا تكن شخصية تصادمية

إياك أن تكون شخصية تصادمية سريعة الغضب والصراخ فى مجال عملك.. احترم الجميع وقدم حسن النية، واحرص على إيجاد حلول لجميع الأمور الخلافية الموجودة فى بيئة العمل بشكل مرن وبدون تصادم فهؤلاء الأشخاص سوف يستمرون معك لسنوات مقبلة فقدم أفضل ما لديك الآن لتحصل على الأفضل اليوم وغداً.

٦ - كن بشوشاً ولا تكن أبداً مهرجاً

سوف تقضى كثير من ساعات اليوم فى العمل فكن بشوشاً ولا مانع من الدعابة بينك وبين زملائك ولكن إياك أن تقع فى فخ السخرية فتسخر من شركتك ومديرك وزملائك، احرص على ما تقوله فسوف يتداوله الزملاء فى الساعات والأيام المقبلة. ولن يغفر لك أحداً إذا سخرت منه سواء كانت هذه السخرية أثناء وجوده أو عدم وجوده.

٧ - كن حازماً صلباً

لا تقدم أى تنازلات تخص شخصك وكرامتك ومبادئك.. اعلم أن من يقدم تنازلات فى هذه الأشياء يبدأ فى الانهيار سريعاً.. كن حازماً صلباً فى التعامل مع الأمور التى تمس مبادئك وأخلاقك.

٨ - تعامل كمحترف

ثق بنفسك وتعامل كمحترف فأنت تعلم الكثير عن منتجك وعن فنون البيع والإقناع وبسبب معرفتك وصلت إلي هذه المكانة فكن واثقاً من أنك محترف وتعامل على هذا الأساس.

٩ - كن منتبه ومتيقظ دائماً

الفرصة فى البيع تظهر فقط للمتيقظين المترصدين للفرصة.. فكن متيقظ ومنتبه ومستعد لأن الفرصة تأتى دائماً لمن يبحث عنها.

١٠ - تحلى بنظرة إيجابية للأمور

كن على يقين أن البيع مهارة وعمل ورزق. وأن الرزاق موجود دائماً مطلع على عملك ومجهودك وأنه سوف يرسل لك أكثر مما تستحق فانظر إلى الأمور بإيجابية فإن كل ما تتمناه وتعمل لأجله ستحصل عليه بالتأكيد.

١١ - كن صبوراً ومثابراً

دائماً بينك وبين النجاح دقائق معدودة فلا تستسلم أبداً لليأس وكن صبوراً ومثابراً كى تصل إلى ما تريد.. واعلم أن نجاحك فى مجال البيع يرتبط بشكل مباشر بمدى صبرك على الاستمرار فى الاتصال بالعملاء حتى لو تم رفض عرضك أكثر من مرة فإن استعدادك لتحمل الصبر سوف يصل بك إلى مصاف رجال البيع المحترفين فاصبر حتى تنجح فإن الله مع الصابرين.

أشياء تغضب عميلك لاتفعلها

عميلك ضيف يجب أن يكون غالى عليك. عامله بالشكل الذى يليق بالضيف.. فكن حريصاً على ما يصدر منك حتى لا يزعجه ومن أهم الأمور التى تزعج عميلك:

١- مدة الانتظار: يمثل طول مدة الانتظار لمعظم العملاء إحساس بعدم الاهتمام مما يسبب لهم حالة من الانزعاج.. فإن تأخرت على عميلك فعليك الاعتذار بشكل مهذب، اذكر له سبب تأخيرك والمدة المحتملة أن تكون معه فيها.. وعندما تكون معه اعتذر عن الانتظار ورحب به وابدأ مباشرة.

٢- الإفراط فى استقبال أو إرسال المكالمات التليفونية: لا تستخدم هاتفك المحمول أو تليفون المكتب بشكل مبالغ فيه.. فإن اضطررت إلى استقبال مكالمة استأذن منه.. ولابد أن تحترم عميلك وتعطيه اهتمامك.

٣- ترتيب الأوراق والملفات الموجودة على المكتب بشكل متكرر.

٤-السماح بدخول الآخرين من زملائك أو عامل البوفيه يفقد عميلك خصوصيته مما يجعل عميلك يتردد فى الاستمرار فى مواصلة حديثه.

٥- تحويل النظر عن العميل والاهتمام بأشياء أخرى كالنظر إلى الكمبيوتر أو إلى أوراق على مكتبك.. دائماً اجعل نظرك فى اتجاه عميلك واجعله بين عينيك فهو يستحق ذلك.

٦- استخدام مصطلحات متخصصة وغريبة لا يعلمها عميلك تحول دون استيعابه ما تقوله ويفقده تركيزه فى البحث عن معنى للمصطلح.

٧-استخدام لغة جسد خاطئة مثل الجلوس بشكل متعالى أو وضع قدم على قدم أو استخدام إشارات يد حادة وسريعة يشعر العميل بحالة من عدم الراحة.

٨- **السخرية والتهكم**: قد يقوم رجل بيع غير محترف بالتهكم أو السخرية من بعض مقولات عميله ليصنع حالة من المرح أو الفكاهة.. تذكر أنك رجل بيع محترف لست مهرج يخلق المرح.. فإن تهكمت على عميلك سيظل متحفزاً حتى تأتيه الفرصة لاسترجاع كرامته.

٩- تدوين وكتابة ما يقوله عميلك وخاصة إن لم تطلعه على سبب قيامك بكتابة ما يقوله فسوف يفكر فى كل كلمة قبل أن ينطق بها.

١٠- تكرار النظر إلى ساعة المعصم أو الحائط مما يشعر عميلك أنك على موعد آخر وأنك تريد الانتهاء سريعاً من هذا الاجتماع وأنك غير مرحب بوجوده.

سلوكيـــــات
يجب على رجل البيع الناجح
التحلـى بهــا

هادئاً مسيطراً: يجب على رجل البيع الناجح أن يكون هادئاً مسيطراً على انفعالاته ولا يكون من السهل إثارة أعصابه، فرجل البيع يتقابل يومياً مع العديد من الشخصيات من كل النوعيات وكثيراً ما يتعرض لسلوكيات عدوانية من بعض العملاء، فإن أردت أن تنجح فى عالم البيع لابد أن تكون هادئاً ومسيطراً فأنت رجل بيع محترف.

جاداً بدون تصنع: على رجل البيع أن يتسم بالشخصية الملتزمة فمن منا يستطيع أن يشترى من بائع مستهتر، فعليك يا صديقى أن تظهر دائماً بمظهر رجل البيع الجاد الملتزم والمتمكن بعناصر ومفردات مهنته بدون تصنع، فالتصنع يشعر عميلك أن شيء ما غير طبيعي وغير مألوف، وعليك أن تعرف سمات الشخصية الجادة فليست هى الشخصية الجافة المتجهمة العبوسة عديمة المشاعر.

منطقياً: عليك أن تكون محاوراً منطقياً لا أن تكون عارضاً حافظاً لمزايا المنتج وسعره فقط.. وتذكر أن عميلك يستمع إليك بكل تركيز وعقله الواعى يحلل كل ما تقوله وعقله الباطن يقوم بتخزين ما تقول ليسترجعه فى وقت لاحق.. عليك التأكد من أن كلامك منطقى وواضح.

صادقاً ومخلصاً: يعتبر الصدق من أهم مميزات وخصائص البائع المحترف فالبائع سمعة طيبة كن صادقاً ومخلصاً وأعلم أن رزقك بيد الله والله يرزق الصادقين.

- ركز على تقديم أفضل خدمة لعميلك وأفضل منتج وأفضل خدمة ما بعد البيع.

- اجعل عميلك يشعر بأنك مستشاره الأمين ولكنك تأخذ راتبك من شخص آخر.

٣ انطباعات يجب على رجل البيع أن ينقلها لعميله

١ - عن نفسه: على رجل البيع الناجح أن ينقل إلى عميله أنه رجل بيع خبير ومحترف وأنه الرجل المناسب. فكلنا نريد أن نتعامل مع الشخص الخبير. وعليك أن تنقل لعميلك أنك تعلم عن منتجك كل تفاصيله وتعلم عن منتجات الشركات المنافسة أيضاً الكثير. قدم إلى عميلك حلول وأفكار من واقع خبرتك. أحكى له عن مجموعة من العملاء تعاملوا معك وكان هذا التعامل مفيد ومربح لهم. أنا متأكد أنك محترف وخبير عليك فقط أن تخبر عميلك بذلك عن طريق قولك وفعلك وأفكارك.

٢ - الشركة: كلنا نعمل بشركات منها ما يتسم بالنجاح ومنها ما هو عكس ذلك. ولكن لو اخترت أن تعمل بشركة وتحمل اسمها وتكون من فريق مبيعاتها وأحد ممثليها، فعليك أن تكون مخلصاً لها متحدثاً عنها بخير. فعميلك ينتظر منك أن تقول له بكل وضوح سيدى أنت موجود فى المكان الصحيح. وأكد له أن شركتك من الشركات الرائدة والناجحة فى مجال عملها وعدد له المميزات التى سوف تعود عليه من التعامل مع الشركة وكفاءة فريق عملها وكيف أن الشركة عائلة كبيرة محترمة. وكل الشركة تعمل لمصلحة رجل واحد فقط وهو العميل.

إياك أن تذكر أى سلبيات عن شركتك فإن فعلت فسوف ينظر عميلك إليك أنك رجل غير مخلص وسلبى وهذا كافى جداً لفراره من التعامل معك ومع شركتك. حاول أن تكون سفيراً جيداً ومؤتمناً وإيجابياً وتكلم بحب وولاء عن شركتك فهى سبب رزقك وموطن نجاحك.

٣ - **منتجك:** عليك أن تعطى انطباع إيجابى عن منتجك.. تكلم عن منتجك بشكل موسع فهو السبب الرئيسى لتواجدك مع العميل. عليك أن تدرس وتحفظ منتجك وخصائصه ومميزاته بشكل واضح وكامل.. استعد لكل سؤال يطرح عليك من عميلك لتكون إجابتك مفصله وواضحة ومحددة ومنطقية. ادفع عميلك إلى اختيار منتجك وتفضيله عن منتجات الشركات الأخرى.. فعميلك يبحث عن منتج يدفع فى مقابله أمواله وهو سعيد. قدم له منتجك وبين له أن القيمة التى سوف تعود عليه من امتلاكه أكبر كثيراً مما سوف يدفعه.

ثلاث أشياء يجب أن تعرفهم عن عميلك

١ - أغلب عملائك يتخذون قرارتهم بناء على عواطفهم فهم فى أغلب الأوقات لا يعرفون سبب ما يقومون به. المنطق لا يحكم تصرفاتهم تذكر ذلك جيداً.

٢ - عملاؤك غالباً ما يشترون أشياء لا يحتاجونها فهم فعلاً متأثرين بسحر الإعلان، وبناء الأفكار والمعتقدات فى عقولهم غير الواعية.

٣ - عميلك يكذب، وقد يكون ذلك عن طريق فعل إرادى شعورى أو غير شعورى بالأشياء وتختلف من كل شخص عن الآخر.

قوة الحديث طريقك إلى النجاح

- كرجل بيع ناجح عليك أن تتدرب على الحديث بطريقة تجعل الآخرين ينصتون إليك وأن تنصت إليهم بطريقة تجعلهم يتحدثون.

- الانطباع الأول دائماً ما يدوم.. ولديك فقط ٥ ثوان فى المتوسط لتترك انطباع أول لدى عميلك، فالانطباع الأول سوف يخزنه عميلك فى ذهنه وسوف يستدعى هذه الصورة فى كل تعامل معك وسيتعامل على أساس هذه الصورة. فكن مهتماً بأن يكون الانطباع الأول إيجابي.

- حاول أن تجامل عميلك وأنت تحادثه.. جامله بنوع الساعة التى يرتدها أو بملاحظاته وسرعة بديهته أو أى شيء آخر.. فإن مجاملة العملاء تشعرهم بأهميتهم وكل البشر يبحثون عن هذا الشعور وإن فعلت ذلك سيحفظون لك هذا الجميل ويستعاملون معك بشكل ودود.

أخطاء تفقدك احترام عملائك

١ - احتكار الحديث لصالحك: أن تستمر فى الحديث طوال الوقت دون أن تعطى فرصة لعميلك أن يعبر عن نفسه وعلى أرائه وأفكاره.

٢ - ارتفاع الصوت: إن ارتفاع صوتك بشكل غير مناسب يشعر عميلك بحالة من عدم الارتياح.

٣ - مقاطعة عميلك على الدوام: مقاطعة عميلك أكثر من مرة سوف تشعره

بأن كلامه غير مهم بالنسبة لك.

٤ - فرضُ أرائك الشخصية على عملائك: لا تفرض أرائك على عميلك فعليك أن تعرض أفكارك وأرائك وتوضحها، ولكن بدون فرضها. فالاختلاف وارد وعليك احترامه.

٥ - أن تظهر لعميلك أخطائه: إن أخطأ عميلك عليك أن لا تظهر له أخطائه وتتحدث عنها وعليك أن تكون دبلوماسى وأن تحفظ لعميلك ماء وجهه.

٦ - أن يكون حديثك متشائم: اتخاذك موقف سلبى من كل الأشياء والأشخاص يجعل عملائك لا يفضلون الجلوس معك لفترة طويلة.

لتكون متحدثاً بارعاً عليك بـ:

- عند حديثك مع عملائك لا تنشد المثالية كن شخصية حقيقية غير مزيفة لا تظهر المثالية ولا تسعى إليها فإن حاولت ألا تخطئ وحدث أن أخطأت فتعامل ببساطة واعتذر عن خطأك واستمر فى حديثك.

- عند الحديث إلى عميلك قربه منك باستخدامك كلمات مثل «نحن» «لنا» «اللى بنفكر فيه متشابه» «أنا معاك فى الرأى ده بالضبط» حتى تشعر عميلك بأن هناك نوع من التقارب.

- اجعل إيقاع كلامك وسرعته يتفقان مع إيقاع صوت عميلك فذلك الأمر يشعر عميلك بنوع من التآلف.

- لا تبالغ فى مدحك لعميلك فإن المبالغة تقتل المصداقية.. قدر عميلك واحترمه بدون مبالغة كى لا تفقد غرضك الرئيسى من المجاملة.

- كن مستمع جيد واجعل عميلك يشعر أنك منتبه ومهتم بكل كلمة يقولها اطرح الأسئلة وأبدى بعض التعليقات على ما قاله. أخرج من عملائك أفضل ما لديهم.

- إن رجل البيع الجيد هو الذى يشارك عملائه فى الحديث ويعرض آراؤه وأسئلته ولا يتحدث طوال الوقت ويعطى الفرصة لعميله لكى يقوم بطرح أفكاره وأرائه.

- إن المحادثة الجيدة بين رجل البيع وعميله يجب أن تكون حوارات متبادلة بين الطرفين.

لتكون منصتاً جيداً عليك باتباع الآتي

- أن تكون منتبه بشكل كامل لعميلك.. لا تفكر فى شيء آخر وأنت تستمع إليه.. ولابد أن يكون عقلك معه.

- اظهر لعميلك اهتمامك بحديثه لتدفعه إلى الاستمرار هز رأسك بالموافقة ومن فترة لأخرى علق بكلمات قليلة على ما يقول ليشعر أنك ما زلت منتبه لكلماته.

- أحدث تواصلاً بالعينين بينك وبين عميلك.. انظر إلى مثلث وجهه وهو موجود بين الأنف والعينين انقل عينيك بعيداً عن عينيه من فترة إلى أخرى لكن حافظ دائماً على اتصال عينيك.

- اطرح أسئلة تستطيع من خلالها معرفة اتجاه عميلك وفكره.

- أكد على ما قاله عميلك لتتأكد من أنك فاهم بشكل كامل النقاط التى

ذكرها عميلك، وكرر ما قاله ولخصه له بكلمات بسيطة.

- كن صبوراً عندما يتوقف عميلك بعض الوقت للبحث على كلمة أو معنى أو فكرة انتظره حتى يحصل عليها ولا تقاطعه.

احذر هذه الأشياء عند الاستماع لعميلك

- أن يكون ذهنك مشتت تفكر فى أشياء أخرى بعيدة عن حديث عميلك.
- أن تفكر فيما سوف تقوله لعميلك بعد الانتهاء من حديثه.
- عدم اتصالك البصرى بعميلك.
- أن تحاول إنهاء جمل عميلك مما يعتبره عميلك إهانة لشخصه.
- طرح الأسئلة الكثيرة بشكل يشعر عميلك أنه فى جلسة تحقيق.
- التحدث فى أمور شخصية.
- العبث بأدوات المكتب أو أى أغراض أمامك.
- التعالى وإبداء المعرفة.
- النظر فى الساعة مما تشعر عميلك أنه يضيع وقتك.
- الصمت المتواصل مما يشكك العميل فى درجة تركيزك واهتمامك بما يقوله.

كيف تطرح أسئلتك بشكل فعال

- إن السؤال من أهم عناصر العملية البيعية حيث يرشدك إلى معرفة رغبات عميلك ويوضح اهتمامك بكلام عميلك ويوضح ما لم تستطيع فهمه

وينقل تقديرك لما يقوله عميلك مما يدفعه فى الاستمرار فى الإفصاح عما بداخله بحرية تساعدك فى إنجاح عملية البيع له.

والأسئلة تنقسم إلي:

١ - أسئلة مفتوحة تكون الإجابة عليها متعددة ومختلفة.

٢ - أسئلة مغلقة محددة وغالباً ما تكون الإجابة عليها بكلمة واحدة وفى معظم الأوقات بنعم أو لا.

- والأسئلة المفتوحة هى الأسئلة التى تبدأ بـ «متي، ماذا، لماذا، أين، كيف» وتكون الإجابة عليها غير محدودة ومتنوعة.

- أما الأسئلة المغلقة فغالباً ما تبدأ بـ «هل» وتكون الإجابة عليها بكلمة واحدة.

- احذر الأسئلة الكثيرة حتى لا تشعر عميلك أنه فى استجواب.. وعليك التنوع بين الأسئلة والانخراط فى الحديث بشكل مباشر.

لا تقول لعميلك الثرثار أغلق فمك

- عندما تتحدث مع عميل ثرثار ينتقل من نقطة إلى نقطة ومن قصة إلى أخرى يبتسم ويضحك ويستمتع بهذه الثرثرة دون أن يتيح لك أى فرصة حقيقية لإنهاء العملية البيعية بنجاح، فعليك أن تبتسم ابتسامة واثقة وترجع إلى الحديث عن البيع. وذكره بالنقاط التى ذكرتها عن منتجك ومواصفاته، واسأله عن رأيه بشكل واضح ومحدد فى منتجك، وابدأ فى حديث يقود عميلك إلى اتخاذ قراره بالشراء.

- كرجل بيع محترف احذر من التعميم ولا تستخدم كلمات التعميم مثل «كل، دائماً، باستمرار، الجميع، كل الأوقات» التعميم يفقدك المصداقية لهذا لا تستخدم التعميم.. كن محدد وواضح.

- التواضع لا يعنى أن تقلل من شأنك.. لا تتواضع أكثر من اللازم فتقلل من مكانتك لا تحكى عن أخطائك أو ماضيك غير الناجح. عميلك يحتاج أن يستمع منك إلى أشياء إيجابية وجيدة فتكلم عن الأشياء الإيجابية لديك ولدى الآخرين ولا تكثر من الأعذار حتى لا تشعر عميلك أنك كثير الخطأ وتشعر بعقدة ذنب.

البائع الناجح وإدارة الوقت

يعتبر الوقت من أهم الأدوات التى يمتلكها رجل البيع فى عمله ولكى تصل إلى ما تريد عليك استثمار الوقت بشكل جيد لكى يتحول هذا الوقت إلى نجاحات. ولكى تدير وقتك بشكل فعال عليك باتباع الآتي: ـــ

- **حدد أهدافك أولاً:** قم بكتابة قائمة بأهم أهدافك ثم قم بتقسيم هذا الهدف إلى أهداف صغيرة محددة. فإن تحديدك للهدف يساعدك فى إيجاد الوقت له.

- **نسق وقتك:** باستخدام جداول العمل اليومية.

- **راقب استخدام الوقت:** راقب استخدامك للوقت وحدد إن كان هناك وقت مهدر وسجل هذه الملاحظة لكى تستطيع أن تتلاشى الوقوع فيها فى المستقبل.

رجل البيع المحترف والتنظيم

إن رجل البيع يتعامل مع المواضيع الكثيرة والمتعددة مثل العملاء الجدد والطلبات والاجتماعات وشكاوى العملاء وطلبات إدارة التسويق والمنافسين، عشرات من الأمور التى يجب أن يمارسها يومياً مما يتطلب منه أن ينظمها ويرتبها ليسهل عليه التعامل معها بسرعة وكفاءة.

إرشادات لتنظيم وإدارة الوقت

الوقت بالنسبة لرجل البيع إن لم يستطع إدارته وتنظيمة بكفاءة وفعالية لا

يمكن تعويضه أبداً وإليك مجموعة من أهم الإرشادات لإدارة وقتك بشكل جيد.

١ - **ضع خطتك أولاً**: قسم وقتك اكتب فى ورقة بيضاء ٢٤ ساعة وابدأ بتقسيم هذه الساعات على المهام الرئيسية فى اليوم.

٢- **اصنع لنفسك نموذج**: اصنع نموذج مثالى تريد أن تصل إليه من ممارستك لمهنة البيع وكلما أمضيت بضعة ساعات اسأل نفسك هل هذه الساعات قربتك من النموذج الذى رسمته مسبقاً لنفسك؟؟

٣- **تعلم أن تقول لا**: عليك أن تتحلى بالجرأة وأن تستطيع أن تقول لا لكل ما لا يتوافق مع أحلامك وطموحاتك وأمالك قولها بكل حسم حتى لا يستغل أحد وقتك فيما لا يفيدك.

٤ - **افعل كل ما فى وسعك فعله**: التزم بالخطة الموضوعة واعمل عليها بكل قوة، افعل كل ما فى وسعك وبكل مجهودك لتحقق هذه الخطة.

٥- **لا تجعل الماضى يسرق منك الحاضر**: لا تتذكر الماضى وتتخيله فى رأسك وتتكلم عنه لا تكن بعاشق الحكايات القديمة فالماضى قد ذهب.. **اشغل عقلك** بالحاضر لتصنع المستقبل، إنك تملك ٢٤ ساعة فقط استخدمهم بشكل كفء.

٦- **كن مستعداً**: كن على أتم الاستعداد قبل أن يحين الوقت.. كن متواجد قبل مواعيدك بفترة كافية. إن تأخرك عن موعد ما يضعك تحت ضغط عصبى ويضطرك إلى تقديم الاعتذار الذى يقلل من فرصتك فى بداية جيدة.

٧- **رتب الأعمال الروتينية**: عليك ترتيب الأمور الروتينية اليومية بحيث

تحدد كيف تبدأ يومك وكيف تنهيه وما بين البداية والنهاية من أعمال.

٨- **لا تسوف وافعلها الآن:** لا تؤجل الأعمال التى عليك فعلها فإن التأجيل والتسويف للأعمال يزيد من المشكلة، فكلما تؤجل كلما تزداد عليك الأعمال خذ قرارك دائماً بأن تلتزم بجدول أعمال وألا تتكاسل عن فعل الصواب فى وقته.

٩- **اجعل لك وقت للمكالمات الشخصية والعائلية:** لا تجعل مكالمتك الشخصية والعائلية تضيع وقتك ووقت عملك ومجهودك خفض وقت مكالماتك الخاصة واجعلها فى وقت غير وقت العمل.

١٠- **ابدأ بالأصعب أولاً:** ابدأ دائماً بالأمور التى تستلزم مجهود أكبر وأنت فى بداية نشاطك الصباحى وتدرج بعد ذلك لتصل فى النهاية إلى كتابة التقارير فى نهاية اليوم.والأعمال التى لا تحتاج إلى تركيز ومجهود.

١١- **أكتب أولوياتك فى قائمة مكتوبة:** أكتب الأعمال المطلوبة منك شهرياً ثم قسمها إلى مهام أسبوعية ثم قم بتقسيمها إلى مهام يومية.

١٢- **كن مرتباً:**رتب مكتبتك جيداً وضع أوراقك فى مكانها رتب جهاز الكمبيوتر الخاص بك وشنطة أوراقك.. ضع كل شيء مكانه مما يسهل عليك سرعة الحصول على الأشياء و يقلل من وقتك و جهدك بشكل كبير.

١٣-**روض النمر الورقي:** من أهم أسباب ضياع الوقت هو ازدحام مكتبك بالأوراق.. تخلص من الأوراق التى لا تمثل لك أهمية واحتفظ بالأوراق الخاصة فى ملفات مرتبة ومنظمة يسهل الوصول إليها وقت الحاجة.

١٤ -اطلب من الآخرين أن يفعلوا ما يجب عليهم فعله: لا تحاول أن تفعل مهمة أحد فلا تفعل ما يجب أن يفعله محامى الشركة فى شرح البنود القانونية والتعاقدية للعميل أو ما يجب على المحاسب فعله من مراجعة النقدية. تفرغ لوظيفتك بكل وقتك واطلب من الآخرين أن يمارسوا مهامهم الوظيفية ولا تتنازل أبداً عن طلب أفضل ما لديهم لتخدم عميلك.

١٥ - ثق بانك قادر: ثق بنفسك وحاول وكلما أخطأت ابدأ من جديد ولا تتوقف ابدأ عن تحسين خططك فى استخدامك للوقت وكن واثق فى قدراتك بأنك ستفعل ما يجب عليك فعله فى الوقت المطلوب والصحيح.

قانــون الجذب ونجاحـــك
فــى مهنــة البيــع

يبنص قانون الجذب الفكرى على أن حياتنا الحالية هى نتيجة لأفكارنا فى الماضى وأفكارنا الحالية هى التى تصنع مستقبلنا. إن قوة أفكار المرء لها خاصية جذب كبيرة فكلما فكرت فى أشياء جذبتها إليك ببساطة عليك أن تستخدم قانون الجذب فى جذب النجاح والبيع والمال.

ولتطبيق قانون الجذب فى مهنة البيع

١ - ابدأ فى الطلب: اطلب ما تريد واكتبه فى ورقة بخط واضح وعلقها فى مكان واضح.

٢ - الإيمان بهدفك واليقين بأن طلبك سيتحقق.

٣ - ارسم حلمك فى عقلك وتخيل نجاحك.

٤ - انتظر الاستجابة.

مهارات البيع الأساسية

مهنة البيع مثلها مثل كل المهن لابد لأصحابها أن يمتلكون مهارات محددة تساعدهم فى ممارسة مهنتهم والنجاح والتميز بها.. المهارة هى ممارسة سلوك معين بشكل متكرر حتى تتوافر القدرة اللازمة لأداء هذا السلوك بكفاءة وبراعة تامة.

ومن أهم المهارات التى يجب أن يتمتع بها رجل البيع

١ – إذابة الجليد بينه بين عميله.

٢ – فن السؤال.

٣ – الإقناع والقدرة على تغيير مواقف العميل.

٤ – التعرف على مؤشرات الشراء.

٥ – الرد على اعتراضات العملاء.

٦ – القدرة على إنهاء وإتمام الصفقة.

١- إذابة الجليد بينك وبين عميلك:

إن أغلب العملاء يشعرون بمشاعر سلبية عند تعاملهم لأول مرة مع رجل بيع جديد. فقد مروا بتجارب سيئة مع رجال بيع سابقين أو (رجال غير شرفاء) غير محترفين، يمارسون مهنة البيع. ومهمتك الأساسية الآن كرجل بيع محترف إزالة هذا الشعور المسيطر على ذهن عميلك. ولمساعدته فى التخلص من هذه المشاعر عليك خلق الثقة وانتزاع الخوف والقلق وجميع المشاعر السلبية من صدر عميلك.

◄◄ ولإذابة الجليد عليك اتباع الخطوات التالية:

١ – قدم التحية لعميلك.

٢ – ابتسم: إن الابتسامة لغة عالمية مفهومة لدى كل البشر باختلاف ثقافاتهم تعنى (مرحباً بك أنا مسرور بلقاءك) اجعل الابتسامة سمة من سماتك الشخصية.

٣ – أظهر اهتمامك: اسأل عميلك عن حالته اليوم، أظهر لعميلك اهتمامك به (كإنسان) وكن ودود وراقي.

٤ – اسأل سؤال افتتاحي: اسأل عميلك سؤال افتتاحي، يجعله يبدأ فى الكلام عن رغباته وقدراته المادية.

فعلى سبيل المثال: إن كنت تبيع وحدات سكنية فمن الممكن أن يكون سؤالك. حضرتك زورت مشاريعنا السابقة؟

٢- فن السؤال.... أسأل.. تصل

– عندما يأتى عميلك إلى مقرك فغالباً ما يكون غير مرتب الفكر، مشوش يشعر بحاجته ويعلم إمكانياته المادية جيداً ومعه بعض المعلومات التى جمعها عن شركتك وعن الشركات الأخرى المنافسة.

– يحمل كل هذه المعلومات بشكل غير واضح أو مرتب، ودورك كرجل بيع محترف أن تبدأ معه مجموعة من الأسئلة المحددة والمعدة مسبقاً للوصول إلى ترتيب عقله وتحديد قدرته المادية، فغالباً ما يكون الأفضل للعميل هو ما يستطيع دفع ثمنه، عليك أن تحدد لكل عميل منتجه الذى يتناسب معه لا تكن عارض منتجات، تصرف كمحترف. قدم لعميلك ما يحتاجه وما يتناسب مع قدرته المادية.

ولترتيب عقل عميلك:

١ – استمع جيداً وبهدوء إلى عميلك.

٢ – اسأل أسئلة استيضاحية.

٣ – حدد ورتب احتياجات عميلك.

٤ – اسأل أسئلة غير مباشرة لتحديد قدرته المادية.

٥ – رتب بعقلك المنتجات التى سوف تقوم بطرحها على عميلك بناء على رغباته وإمكانياته المادية.

٦ – اطرح المنتجات على عميلك بشكل مرتب والاستماع إلى ردوده وانطباعاته عن كل منتج بشكل واضح.

٧ – أجب على أسئلة عميلك واعتراضاته عن كل منتج على حده وركز على المنتج المناسب له.

٨ – قلل من أهمية الاحتياجات غير الموجودة فى منتجك. مع وضع بدائل المنتجات الأخرى المتاحة والحلول المختلفة.

٩ – اذكر له عميل سابق اختار هذا المنتج وكان سعيد بهذا الاختيار.

١٠ – اذكر له أنك خبير بهذه المنتجات ومن واقع خبرتك تنصحه بهذا المنتج ولكن الأمر فى النهاية يرجع لاختياره وقراره.

١١ – ساعده فى اتخاذ قرار الشراء وادعم قراره وادفعه إلى استكمال باقى خطوات الشراء.

١٢ – اشكره وبشده وحرارة على تشريفه لك واترك بداخله انطباع أنك رجل دسم الخلق ومحترف لتكون أول رجل بيع يفكر فيه إن أراد شراء أى من منتجاتك.

٣- الاقناع والقدرة على تغيير مواقف العميل

إن الإقناع هو القدرة على جعل وحث الآخرين على فهم وقبول الأفكار التى تطرحها عليهم، مما يؤثر على سلوكهم واتجاهاتهم ودوافعهم إلى اتخاذ مواقف وقرارات بعينها بناء على اقتناعهم بدرجة فاعلية هذه القدرات.

ولكى تستطيع أن تقنع عميلك بما تريد عليك أن تهتم بثلاث عناصر رئيسية:

١ - الثقة.

٢ - المنطق.

٣ - العاطفة.

١-الثقة: تأكد أن ثقتك فى نفسك وفى شركتك وفى منتجك تنطبع على لغة جسدك وطبقة صوتك ومستوى الصوت ونغمته وعليك أن تكون واثق من الرد على كل اعتراضات العملاء واستفساراتهم بردود منطقية وعقلانية. فقد صُممت عقولنا على استيعاب وقبول الأفكار التى تتماشى مع المنطق ويجب أن يكون حديثك مرتب ومنظم يبنى صور منطقية فى ذهن عميلك.

٢-العاطفة: خاطب عاطفة عميلك فكثير من القرارات تنبع من هناك عندما تقوم ببيع منزل تحدث مع عميلك عن عائلته وأطفاله ومدى سعادتهم من امتلاك هذا المنزل الرائع.

وإن كنت تبيع سيارة اذكر له عناصر الأمان المتوفرة فى هذه السيارة لحماية عائلته وإتاحة أقصى درجات الرفاهية لهم.

وإليك خطوات بسيطة لإقناع عميلك

- ناقش فى عقلك أولاً الأفكار التى تريد أن تنقلها لعميلك. وإن ساورك الشك فى مدى منطقيتها أعد صياغة الفكرة مرة أخرى فى عقلك حتى تكون مقبولة لك وانقلها لعميلك.

- دائماً ابدأ بنقاط الاتفاق، فإن كنت تبيع شاليه فى الساحل الشمالى ابدأ حديثك بمدى أهمية الإجازة مع العائلة بعد عناء العمل فلا أحد يختلف فى هذا. ومن هذه النقطة انطلق إلى مشروعاتك الموجودة بالساحل الشمالى ومدى توافر عناصر الراحة والرفاهية بها.

- استخدم ألفاظ الربط لربط أفكارك مع بعضها البعض فى عقل عميلك عند الانتقال من نقطة إلى أخرى.

- ألفاظ الربط مثل (بما أن، بناء عليه، واضح من كلامي، حضرتك متفق معايه) فهذه الألفاظ تؤكد على ما تم الاتفاق عليه قبل الانتقال إلى أفكار أخرى.

- استخدم قاموس لغوى جيد وقم بانتقاء عباراتك واختر كلماتك وهذب ألفاظك.

- استخدم لغة جسد معبرة وودودة، لغة جسدك الجيدة هى أفضل طريقة لنقل افكار الجيدة.

- تجنب السخرية من عميلك: إياك أن تسخر من أفكار عميلك أو عدم استيعابه لأفكارك بشكل سريع خاطب الناس على قدر عقولهم وعواطفهم وثقافتهم واحفظ لعميلك ماء وجهه.

- تواضع واذكر لعميلك أنك استفدت كثيراً بما عرضه من أفكار وطرحه من أمور لم تكن تعلمها من قبل.

- كن مرن ولا تتمسك بآرائك بشكل صلب، صرح دائماً أنك تعتقد أنك على صواب ولكن ربما تخطئ.

- أنهى حديثك بود واشكر عميلك.

٤ - مهارة التعرف على مؤشرات الشراء:

هذه المهارة تتمثل فى استطاعة رجل البيع التعرف على الإشارات التى تصدر من العميل من قول أو فعل يبين رغبته فى اتخاذ قرار الشراء وتتمثل هذه الإشارات من أسئلة يطرحها العميل بشكل واضح أو غير واضح مثل السؤال عن ميعاد التسليم أو الخصم أو تواجد ألوان أخرى من المنتج.

وإن لم تستطع معرفة مؤشرات الشراء عليك باستخدام بعض الأساليب لتتأكد من رغبة العميل فى الشراء.

أسئلة (الاستطلاع أو جس النبض) ولها أكثر من طريقة فى طرح السؤال:

- **طرح السؤال المباشر:** حضرتك شايف أن المنتج مناسب لك؟

- طرح السؤال بصيغة" ماذا لو...؟

- مثال: فى حالة بيع شقة سكنية.. لو قدرت أنى أضغط على الشركة وخفضنا سعر المتر لـ... ده يخليك تأخذ قرار الشراء؟

- إظهار أنك فهمت من عميلك رغبته فى الشراء.

- واضح أن حضرتك عجبك منتجنا وأنا أعدك أنك هتكون سعيد بقرار الشراء.. حضرتك تحب تستسلم المنتج من المحل ولا نوصله لحضرتك على عنوان المنزل؟

الرد على اعتراضات العملاء

معالجة اعتراضات العملاء:

ما هو الاعتراض: الاعتراض هو سبب ما (معلن أو غير معلن) يدفع العميل إلى حالة من عدم الإقبال على شراء منتجك.. وقد يكون طلب مهذب من عميلك للحصول على مزيد من المعلومات عن صفات ومميزات منتجك أو خدمتك ويكون نداء غير مباشر من عميلك (من فضلك أعطنى مبررات منطقية وكافية تساعدنى باتخاذ قرار الشراء لهذا المنتج).

◄◄ وينشأ الاعتراض دائماً لدى العميل عن طريق.

- عدم إيمان العميل بمدى منافع ومميزات منتجك أو خدمتك.
- نقص لدى العميل فى المعلومات المقدمة عن المنتج أو السلعة.
- أفكار غير ايجابية عن الشركة وسمعة منتجاتها.
- الشعور بزيادة السعر مقارنة بالمنتجات المنافسة.
- عدم كفاءة رجل البيع ونقص مهاراته البيعية.

◄◄ وللاعتراض اشكال كثيرة ومختلفة منها:

(١) **الاعـتراض الفعلي:** هو اعتراض حقيقى وفعلى محدد عن السلعة

وخصائصها وسعرها ويعتبر مؤشر قوى لرغبة العميل فى الشراء إن استطعت أن تجيب عميلك بشكل منطقى فسوف يقوم بالشراء.

(٢) اعتراض "أنا أعترض إذاً أنا موجود": هو اعتراض هدفه الرئيسى أن يظهر العميل لرجل البيع أنه ذكى وخبير. وعليك أن تقوم بالإجابة على هذا الاعتراض بشكل هادئ ومنظم مع الإشادة بذكاء عميلك ومدى اختياره لأسئلته واعتراضاته. فهو فى الحقيقة يحتاج إلى ذلك، فأعطيه ما يريده لتحصل على ما تريده.

(٣) الاعتراض الوهمى (اعتراضات الهروب): هو اعتراض وهمى غير حقيقي هدفه الهروب من (دائرة الشراء) وعدم إتمام خطوات البيع.

(٤) الاعتراضات الاستفهامية: وهى اعتراضات وأسئلة للحصول على مجموعة أكبر من المعلومات والمميزات وعروض الأسعار والمقارنات ومبررات الشراء التى تساعده فى اتخاذ قرار الشراء السليم.

(٥) الاعتراضات غير المعلنة (الصامته): يشعر رجل البيع أن عميله غير مقدم على الشراء لسبب ما غير معلن يظهر بوضوح من ردود أفعال ومدى تجاوبه مع العرض البيعي.

(٦) الاعتراضات العدوانية: هو اعتراض حاد وعدوانى يوجهه العميل إلى الشركة أو المنتج أو شخص رجل البيع نفسه وهو أقرب ما يكون إلى اتهام ولعلاج هذا الاعتراض يجب أن يتحلى رجل البيع بالصبر والهدوء وأن يتحكم فى كل ألفاظه ويقوم بمحاولة ترتيب أفكار عملية وبث الثقة فى عقل عميله.

خطوات التغلب على اعتراضات العملاء

لا يمكن أن يستكمل عميلك خطوات الشراء بدون أن يحصل على إجابات منطقية على كل اعتراضاته، وللتغلب على الاعتراضات اتبع الخطوات التالية:

١ - اسأل عن سبب الاعتراض: اجعل عميلك يذكر لك أسباب اعتراضه على المنتج.

٢ - استمع بتركيز إلى كل كلمة.

٣ - دون أهم اعتراضات عميلك.

٤ - لاحظ النظام التمثيلى لعميلك (صوته - تعبيراته - أسلوبه) لتتبين حالته النفسية.

٥ - وافق على جزء مما يقوله لتجعله يستمر بإظهار اعتراضاته.

على سبيل المثال: إن كنت تبيع شقة سكنية وكان اعتراض العميل أن مساحة الشقة التى تتناسب مع متطلباته لأنها صغيرة. اتفق معه أنها فعلاً صغيرة نسبياً لكن الآن مصممين الديكور يملكون الكثير من الخبرة فى استغلال هذه المساحات. وأن هذه الشقة فى المستقبل سيكون سعرها مرتفع جداً يستطيع أن يبيعها ويشترى مساحة أكبر إن شاء.

٦ - إن كان الاعتراض غير واضح، اطلب التوضيح وتأكد من أنك فهمت الاعتراض بشكل سليم، فإن لم تحدد اعتراض عميلك فسوف تجاوب على

السؤال الخطأ.

٧ - كرر طرح الاعتراض مرة أخرى على عميلك بأسلوب منظم، على سبيل المثال (إن كنت تبيع أجهزة كهربائية): حضرتك تقصد أن فترة الضمان لمنتجاتنا قصيرة؟

٨ - **اظهر بشكل "محايد"**: أظهر لعميلك أنك محايد. وأنك سوف تسعى لحصوله على كل ما يريد بأقل تكلفة ممكنة.. قم بالإجابة على اعتراضات عميلك، عليك الآن الإجابة على اعتراضات عميلك بشكل مرتب ومنطقي.

٩ - أنهى المقابلة بمشاعر وأحاسيس: أنهى حوارك دائماً بابتسامة هادئة وشكر مخلص لعميلك.

- عليك فى كل مرة تتعرض لاعتراض جديد. أن تكتبه فى دفتر خاص- وتقوم بالسعى للحصول على إجابات وتفسيرات منطقية ودرب نفسك لتكن جاهز للرد فى المرة المقبلة.

- **تذكر**: أن بينك وبين إتمام الصفقة فقط الرد على اعتراضات عملائك فكن دائماً جاهز.

نصائح هامة للتعامل مع الاعتراض

- **لا تجادل**: كثير من رجال البيع غير المحترفين يقومون بالرد على الاعتراض بحالة من استعراض العضلات والجدال. وكل هدفهم هو هزيمة

هذا العميل المتغطرس (من وجهة نظرهم) الذى تجرأ واعترض على عرضهم البيعي، وغالباً ولسوء حظهم يكسبون هذا الجدال ويخسرون العميل والصفقة، فمن منا يا صديقى يشترى من رجل بيع أشعره بالإحراج.

- عليك أن تتمتع بحرص رجل البيع المحترف وأن تتحلى بالصبر والأدب فى إجابة اعتراضات عميلك. جاوبه ولا تجادله.

- احفظ لعمليك ماء وجهه.

- عليك حين تقوم بالإجابة على اعتراضات عملائك أن تجاوب بالصواب دون أن تشعره أنه كان على خطأ، ركز على ذكر الإيجابيات، اذكر لعميلك أنك لو كنت مكانه لفكرت وتساءلت وقمت بطرح هذه الاعتراضات مثله.

- ساعد عميلك بالرد على اعتراضه بنفسه.

- رجل البيع المحترف يساعد عميله فى إيجاد الأجوبة على اعتراضاته بنفسه عن طريق إدارة الحوار بشكل جيد يجعله يفكر ويستنتج ويصل إلى حلول منطقية وأجوبة للاعتراض.

- ادرس جيداً نقاط ضعفك.

- ادرس جيداً نقاط ضعف شركتك ومنتجك كى لا يفاجئك عميلك بإظهارها، واجعل أمام كل نقطة ضعف مجموعة من المزايا التى يتفوق فيها منتجك وتقدمها شركتك.

- عند الانتهاء من إجابة أى اعتراض تأكد أن الاعتراض ذهب بعيداً.
- اسأله بوضوح هل ما زلت معترض على النقطة السابقة أم نستمر فى استكمال باقى النقاط؟
- فإن كانت الإجابة بالنفى انتقل إلى باقى النقاط.

المكالمة البيعية الناجحة

مهارات البيع عبر الهاتف

إن المكالمة البيعية الناجحة هى أولى الخطوات لإنجاح عملية البيع فإن قمت بإجراء المكالمة البيعية بشكل جيد فإن إتمام عملية البيع ستكون شبه مؤكدة.

سيطرتك على المكالمة البيعية واحترافك فى استخدامك للهاتف فى توصيل المعلومة المرجوة والمطلوبة لعميلك تعنى أنك تفوقت على منافسيك من رجال البيع الآخرين.

وإليك نصائح مهمة لإجراء مكالمة بيع ناجحة:

١ – ركز على الهدف من إجراء المكالمة: إن الهدف الرئيسى من استقبال أو إرسال مكالمة بيعية هو شرح مميزات بسيطة وواضحة لعميل مرتقب وخلق فرصة لإجراء مكالمة بيع وتحديد موعد للمقابلة.

٢– **حدد التاريخ والوقت المناسب لإجراء مكالماتك مع عملائك..** اختيارك للتوقيت متوقف عليه الكثير من النجاح أو الفشل للمكالمة.

٣ – حضر افتتاحية: قبل أن ترسل أو تستقبل مكالمة بيعية عليك أن تحضر افتتاحية جيدة لتجنب إعطاء عميلك فرصة لإنهاء المكالمة بشكل سريع.

٤ – جهز مضمون المكالمة: اكتب مميزات وخصائص منتجك وخدماتك

وما سوف يعود على عميلك من استخدامه لهذا المنتج وكيف أن السعر مناسب.

٥- كن مستعداً للجلوس على مكتبك فى انتظار مكالمات بيعية أو إجرائها عليك أن تكون مستعدا ومرتباً.. رتب أوراقك وأدواتك المستخدمة من قائمة أسعار وآلة حاسبة وقلم ومدونة ورقية وبعض المعلومات المكتوبة التى تتوقع أنك ستحتاجها أثناء المكالمة.. أكتب كل المعلومات والأسئلة والمواعيد التى ستحصل عليها من عميلك.

٦- تأكد من أن المكان الذى تجلس فيه وأنت تتحدث إلى العميل مناسب هادئ ولا يوجد به أى إزعاج.

٧ - تبادل مع عميلك الأسماء: اذكر لعميلك اسمك ووظيفتك فى بداية المكالمة واطلب منه بأدب معرفة اسمه ودون اسمه فى مدونة أمامك وأعيد اسمه عليه مرات عديدة فاسم الشخص هو أحب الأشياء إليه وعندما تقوم بذكر اسمه أكثر من مرة يصنع جو من المودة والألفة.. اطلب من عميلك أن يسجل اسمك واسم شركتك وأعد عليه اسمك واسم شركتك بوضوح.

٨- استحضر صورة عميلك فى ذهنك تصور شكله وملامحه فى عقلك عن طريق صوته، هذا سيحدد أسلوبك فى الحديث معه.

٩- تجنب القيام بأى أعمال أثناء مكالمتك البيعية. لا تقوم بترتيب مكتبك والعبث بالكمبيوتر أو الأوراق أو أى شيء آخر يجعلك فى حالة من عدم التركيز. أعطى تركيزك كله لعميلك ولا تشتت انتباهك ومن ثم انتباه عميلك.

١٠ - تكلم بثقة وحماس وود: إن صوتك ينقل لعميلك حالتك النفسية

فاجعل صوتك ملىء بالحماس والسعادة.. ابتسم.. فعقل عميلك الباطن يستطيع أن يتصور هذه الابتسامة.

١١ - أكثر من الكلمات الإيجابية: من الكلمات ما هو إيجابى مشرق كالشمس وما هو سلبى مثل الظلام، الكلمات الإيجابية تشعر عميلك بالثقة والأمان والارتياح أما الكلمات السلبية فتصيبه بالإحباط وعدم الارتياح.

١٢ - اترك لعميلك مساحة ليخبرك عما يريد: من الأخطاء الشائعة أن رجال البيع يقومون بالكلام مباشرة بمجرد التقاتهم سماعة التليفون.. اسأله أسئلة تجعله يخبرك عما يريد، وبعد معرفة ما يريد حاول أن تقدم له عرض بيعى مختصر على منتجاتك وخدماتك التى تستطيع أن تلبى رغباته.

١٣ - قدم عرض بيعى مختصر: بعد معرفتك سبب اتصال عميلك قدم له عرض بيعى مختصر ولا تطيل، فالهاتف مخصص فقط للمعلومات الأساسية لا للتفاصيل.. نظم أنفاسك وتكلم فى فقرات منظمة تعطى لعميلك الفرصة فى التحدث إن أراد.

١٤ - إذا كانت المعلومات التى سوف تبلغها لعميلك معقدة ومهمة فاطلب منه أن ترسلها له على الإيميل الشخصى له أو أن تعطيها له يد بيد فهذا أفضل كثيراً من وقوع الخطأ.

١٥ - احصل على موعد للمقابلة : فى نهاية عرضك البيعى المختصر حاول أن تتأكد من رضاء عميلك على هذا العرض واسأله عن مدى ملائمة هذا المنتج لرغباته فإن أجابك بعدم رضاءه فحاول ترتيب النقاط فى عرضك البيعى بشكل مختلف وإعادته عليه مرة أخرى حتى يستوعبه بشكل أكبر، فإن أجابك بالرضا

فانتقل سريعاً إلى الخطوة التالية وهى تحديد موعد للمقابلة البيعية. لا تترك لعميلك الحرية الكاملة فى تحديد الموعد، فغالباً ما سيتهرب من تحديد موعد كأن يقول لك فى الأسبوع المقبل أو أول الشهر أو أول إجازة قادمة، ولكن اسأله أسئلة مغلقة لتحديد موعد على سبيل المثال: إجازة حضرتك يوم إيه؟!

فإن أجابك بأنه يوم السبت.

فتقول له ممتاز هكون فى انتظار حضرتك السبت المقبل.. فإن حاول المراوغة فغالباً ما سيحدد موعد محدد هذه المرة بأن يقول مثلاً السبت عندى مواعيد أخرى ممكن الأحد بعد ساعات العمل، بهذا تكون قد حصلت على موعد محدد.. دون هذا الموعد فى المدونة الخاصة بمواعيدك.

١٦ - اترك انطباع: قبل أن تنهى مكالمتك البيعية لابد أن تشكر عميلك واظهر له سعادتك بمعرفته واترك لديه انطباع إيجابي.. كرر موعد المقابلة وأنهى بابتسامة.

١٧- اكتب ما دار فى المكالمة باختصار: اكتب مختصر عن كل ما دار فى المكالمة يجعلك تتذكر المكالمة بشكل جيد حينما تريد الرجوع إليها قبل المقابلة.

أخطاء تفسد المكالمة البيعية

توجد بعض الأخطاء يقع فيها رجال البيع قليل الخبرة تفسد المكالمة البيعية وسوف اذكرها لك لتكون منتبهاً لها اثناء مكالمتك المقبلة لتقوم بإجراء مكالمة بيعية مثالية :

١- طول مدة المكالمة

رجل البيع الناجح عليه أن يكسر الحاجز النفسى بينه وبين العميل

وهذا يستغرق بعض الوقت ولكن من الخطأ المبالغة فى هذا الحديث حتى تطول مدة المكالمة ويشعر معها العميل بالملل.. لا تضيع وقت العميل.. اجعل مكالمتك محددة الهدف وحدد النقاط التى سوف يدور حولها الاتصال الهاتفى وركز عليها فى المكالمة ولا تدخل فى نقاط أخرى فرعية.

٢- الإلحاح فى تحديد موعد المقابلة

لا خلاف على أن أهداف المكالمة البيعية الناجحة هي تحديد موعد للمقابلة ولكن عليك أن تفهم أن بعض العملاء لديهم مشاغل كثيرة يجب احترامها، تحلى بالصبر وان لم تستطع الحصول على موعد مقابلة أنهى المكالمة وسجل ملحوظة فى مدونتك لمعاودة الاتصال مرة اخرى لتحديد موعد للمقابلة.

٣- لاقتراب من الأمور الشخصية

بعض المكالمات البيعية تطول فيتطرق رجل البيع غير المحترف إلى الحديث فى أمور شخصية ويشعر العميل أنه تدخل فى خصوصيته فإن قال لك العميل على سبيل المثال أنه سوف يكون مشغول بشكل كامل لمدة أسبوعين من الآن فإن سألته عن سبب انشغاله، فإن هذا تدخل فى خصوصيته لأنه إذا كان يريد أن يخبرك لفعل ذلك.

٤- التعالي

بعض رجال البيع غير المحترفين يقومون بمخاطبة العميل على أنه طفل صغير يجب توجيه النصح والإرشاد له، هذا الأسلوب سوف يجعل العميل

يشعر بالاستفزاز ويدفعه إلى استكمال المكالمة بشكل متحفز وعدائي.. كن متواضعاً فالتواضع يشرح القلوب لك قبل العقول.

٥- تقمص دور المحقق:

لا تقوم بتحويل المكالمة البيعية إلى استجواب بطرح الكثير والكثير من الأسئلة.. اجعل أسئلتك ذكية وأخفيها بداخل حديث ونقاش شيق وحاول الوصول إلى إجابات عن أسئلتك من خلال الحديث.

المقابلة البيعية

هى فرصتك الحقيقة لإتمام عملية البيع عليك أن تترك انطباعاً لدى عملائك وأن تجذب انتباههم وتركيزهم لما تعرضه عليهم من منتجات وأفكار ولتحصل على الانطباع الأول عليك بالتركيز على الاهتمام بمظهرك والتحدث بلباقة. فإن الانطباع الأول يشبه «فلاش كاميرا التصوير» يقوم عميلك فى حدود الـ ٥ ثوانى بتكوين انطباعه الأول عنك والانطباع الأول غالباً ما يدوم.

المقابلة البيعة الناجحة لابد أن تتضمن عرض بيعى احترافى لعرض خصائص ومميزات المنتج والإجابة على اعتراضات العميل مرروا بخطوات العملية البيعية.

العرض البيعى هو نوع من أنواع الاتصال يجمع رجل البيع مع عميله ويكون الهدف الرئيسى من العرض البيعى هو نقل معلومات ومميزات المنتج التى تساعد العميل وتدفعه إلى اتخاذ قرار الشراء.

وينقسم الاتصال إلى

الاتصال بواسطة اللغة المنطوقة:

وهى من أهم وسائل الاتصال.. وكلما كانت مفردات اللغة المستخدمة سهلة وواضحة ومعبرة وكان رجل البيع مرتب الأفكار كلما كانت عملية الاتصال أنجح.

الاتصال بواسطة لغة الجسد:

إن الاتصال بواسطة لغة الجسد مهم بشكل كبير حيث أثبتت الأبحاث

الحديثة فى هذا المجال أن نجاح الاتصال بين الأفراد يعتمد بنسبة ٨٧٪ على تعبيرات الجسد وحركاته ولهذا يجب على رجل البيع الناجح أن يتدرب على لغة جسد واثقة وواضحة معبرة عن الاحترافية والإيجابية.

خصائص العرض البيعى الناجح

١ - وضوح العرض البيعي:

على رجل البيع الناجح أن يقدم عرض بيعى يتمتع بالوضوح والشفافية يكون سهل وبسيط ومباشر بحيث يستوعبه جميع العملاء بجميع أنواعهم وباختلاف ثقافتهم وذكائهم.

٢ - اكتمال العرض البيعي:

لابد أن يكون العرض البيعى كامل الأركان يغطى كل النواحى المهمة للمنتج والشركة ويعطى إجابات كاملة عن كل الأسئلة التى تدور فى ذهن العميل.

٣ - كسب ثقة العميل:

رجل البيع الناجح يسعى بشكل مباشر لكسب ثقة العميل له وللشركة. فإن اكتساب ثقة العميل هى المفتاح الرئيسى لإتمام عملية البيع. لن يشترى منك شخص لا يثق فيك مهما كان سعر منتجك وخصائصه.

٤ - توقع الأسئلة والاعتراضات:

توقع الأسئلة التى تدور فى ذهن العميل أثناء العرض البيعى هى مهارة مهمة لرجل البيع الذى يستطيع أن يحدد الأسئلة والاعتراضات التى تدور بذهن عميله ويقوم بالرد عليها قبل أن ينطق بها عميله.

٥ - معالجة اعتراض السعر:

الاعتراض على ارتفاع السعر هو اعتراض طبيعى ومكرر وعلى رجل البيع المحترف معالجة هذا الاعتراض خلال عرضه البيعى بشكل كامل من خلال عرض بيعى مفصل لخصائص ومميزات منتجه وسوف يحصل عليه فى حالة امتلاكه لهذا المنتج أن يكون العرضى البيعى مبررا لسعر المنتج.

٦ - استبعاد المنافسة:

نحن نعمل فى بيئة تنافسية شرسة ولهذا علينا أن نقوم بدراسة جيدة للسوق وللمنافسين و نكون على دراية كاملة بكل نواحى قوتنا وتفوقنا على الشركات المنافسة ونقوم بتوضيح وإظهار هذا التفوق.

خطوات العرض البيعى الناجح

١-التحية والترحيب.

٢-كسر الحاجز النفسى «كسر الجليد».

٣-التعرف على احتياجات العميل.

٤-تحديد أهم الاحتياجات للعميل.

٥-المساعدة على اتخاذ قرار الشراء.

٦-لا تسمح للمقاطعات أن توقف عرضك البيعي.

٧-احصل من العميل على معلومات تساعدك وتفيدك فى إتمام عملية البيع كوظيفته.

٨-إغلاق صفقة البيع بنجاح.

قدم عرض بيعى ناجح

عليك أن تقوم بدور الممثل النجم على المسرح عليك أن تقدم أفضل ما لديك.. ارتجل وأبدع ولا تقدم قوالب صماء محفوظة عن ظهر قلب بل كن مرن ولا تتنازل أبداً عن تقديم أفضل ما لديك.. إنك نجم مبيعات فقدم أفضل عروضك البيعية اليوم وكل يوم.

وإليك عزيزى القارئ مجموعة من القواعد المهمة للنجاح فى المقابلة البيعية:

١-عرف عميلك باسمك كاملاً ووظيفتك.

٢-قدم التحية لعميلك ورحب به.

٣-اشكره على حضوره.

٤-كن ودود ومبتسم.

٥-اجلس باستواء.

٦-كن بكامل تركيزك.

٧-نظم أفكارك.

٨-استمع جيداً وركز على كل ما يقال.

٩-تكلم ببطء.

١٠-افهم ما يقوله عميلك وتأكد أنك فاهم.

١١-كن واثق فى نفسك وشركتك ومنتجك.

١٢-كن مخلصاً لشركتك وعملك.

١٣ – كن على مستوى المسئولية.

عليك أن تزود العميل بأسباب منطقية تساعده فى أن يجعل دافعه للشراء أمراً منطقياً.

ولكى تنجح فى العرض البيعى عليك أن تتمكن من إقناع عميلك بالأسباب التى تدفعة إلى إتمام عملية الشراء ولمهارة الإقناع سوف نقوم بشرح ما هو الإقناع وكيف تستطيع أن تمتلك أدواتة.

نصائح هامة لتقديم عرض بيعى ناجح

١ – يشترى عميلك إذا شعر أنك خبير وصادق.

٢ – عميلك يريد أن يشعر بالمكانة فأشعره بمكانته.

٣ – غير سلوك عميلك وأفكاره قبل أن تحاول أن تبيع له منتجاتك.

٤ – قلل خياراتك المعروضة على عميلك فكلما قلت الخيارات استطاع عميلك أن يتخذ قراره بسهولة.

٥ – عميلك يخشى الخسارة أكثر مما تحب أنت المكسب فأشعره بالأمان.

– اجعل عميلك يتخيل وضعه فى المستقبل وهو يمتلك منتجك ويستمتع به ارسم الصورة فى عقل عميلك اللاواعى وتأكد إن استطعت أن تجعله يشعر بالسعادة فإنه سيسرع باستكمال خطوات الشراء.

– كن متدرج: عليك أن تعرض على عميلك أفكار بسيطة وصغيرة لتحصل

منه على كلمة.. نعم.. ثم تدرج فى طرح أفكارك لتحصل منه على نعم لعرضك النهائي. إن قالها فى أول المقابلة غالباً ما سوف يقولها فى نهايتها.

- اجعل عميلك يتخيل الخسارة حاول أن ترسم صورة ذهنية فى عقل عميلك غير الواعى أشعره بالتوتر والألم إذا لم يقوم بالشراء والآن.

- أحد أهم اعتراضات العملاء شيوعاً هى أن منتجك (غالى الثمن) ولمواجهة هذا الاعتراض بشكل جيد عليك بالرد على عميلك بهدوء (غالى مقارنة بأى المنتجات) هذا السؤال يجعل عميلك يفكر مرة أخرى فى الموضوع ويحاول أن يقارن بين سعر منتجك وأسعار المنتجات الأخرى وفى هذه اللحظة عليك أن تذكر المميزات التى يتفوق فيها منتجك عن الآخرين مما تعزز فرص فوز منتجك فى المقارنة.

- حاول أن تظهر لعميلك أنك صديق يقدم المساعدة وكخبير يرشد ومساعد لاتخاذ قرار سليم. نميل نحن كبشر إلى الشراء من أشخاص نشعر أنهم متعاونون ويقدمون لنا النصيحة المخلصة. أياً كان نوع منتجك قدم النصيحة.

- اذكر الشخصيات المهمة والمشاهير الذين تعاملوا معك كرجل بيع فى شراء هذا المنتج من شركتك فهذا هو مفتاح العقل الباطن لدى عميلك فإن عقله يقول له: اشترى من هذا الشخص مثل باقى الشخصيات المهمة والمشهورة.. بالتأكيد هو فكر غير سليم.. إنه غالباً ما يكون قرار غير واعى باتخاذ قرار الشراء مرتبط باحترام عميلك للشخصية المهمة التى سبقته فى الشراء.

- استخدم قانون الندرة فى حث عميلك على اتخاذ قرار الشراء الآن.
إن قانون الندرة يتضح من أن فرصة اقتناء هذا المنتج غير متوفرة فى الفترة المقبلة بسبب زيادة الطلب عليه وقلة المعروض منه. إن هذه الفكرة تمثل تهديد للعميل بفقدانه منتج يطلبه الآخرون وينافسه الكثير فى امتلاكه مما يدفعه بشكل لاواعى بسرعة اتخاذ الإجراءات لامتلاكه واستخدم مصطلحات توضح الندرة مثل أنها آخر قطعة فى المحل. أو أن الكميات المعروضة قليلة جداً وغير معلوم ميعاد توافرها وأن الطلب متزايد على هذا المنتج بشكل يجعلني متأكد من نفاذه من الأسواق سريعاً وعليك اتخاذ القرار سريعاً.

- إن جمع المعلومات الحيوية والمهمة عن احتياجات وميول عملائك المحتملين يجعلنا قادرين على إعداد عرض بيعى يؤثر فى عقول عملائنا ويجعلهم يتأكدون أننا محترفون لأننا نستطيع أن نساعدهم فيما يبحثون عنه.

- امنح عميلك حرية الاختيار أشعره أنه هو المسيطر على قراره بشكل كامل وأنت مجرد مرشد لا تتدخل فى اتخاذه القرار.. ردد عليه أن القرار يرجع له هو، وقم بتوجيه عقله باتجاه ما تريد ولكن اجعله يشعر أنه هو الذى ذهب إلى هناك بنفسه، ثم امدحه على هذا الاختيار الموفق.

- المبالغة تفقدك مصداقيتك أمام عميلك: إن شدة المبالغة فى الصدق هى كذب. فعليك أن تجمح جماح لسانك عن المبالغة فإنها لا تقنع عميلك وإذا شعر

عميلك بمبالغتك فإن هذا يقتل كل أمل فى إقناعه.

- روج لنفسك كرجل بيع محترف وميز نفسك عن الآخرين، كن مميزاً واقنع عميلك انك أنت الأفضل.

- اربط المواصفات بالمنافع.

- ركز وأنت تبيع أنك تبيع لعميلك منافع المنتج وما سوف يحصلون عليه من اقتنائهم منتجك.. عميلك يهتم بالمنافع لا بالمواصفات، رجل البيع المحترف يحدد أى المنافع مهمة لكل عميل على حده ويقدمها له. اكتشف أولاً ماذا يهم عميلك ثم قدمه له بوضوع.

- بيع النتائج:

- لا تبع منتجاتك أو خدماتك، بل قم ببيع النتائج واذكر ما يحققه منتجك لعميلك. إن عملائك لا يشترون منتجك إلا بحثاً عن النتائج المرجوة من امتلاكهم لهذا المنتج. اظهر هذه النتائج لعملائك.

- حدد نقاط تميزك عن الآخرين. عليك أن تحدد نقاط تميزك وقوتك فيما يتعلق بالمنتج وشركتك وشخصك عليك أن تعلم هذه المميزات وتعمل على تقويتها وزيادة تفردها لإظهارها للتغلب على المنافسة.

- رجل البيع يعتمد على التحدث ليبيع وعندما تتحدث بشكل رتب فإن هذا يضفى جو من الملل على عميلك مهما كان ما تعرضه مهم. عليك كرجل بيع محترف

أن تنوع من نبرات صوتك وتضفى على حديثك الحماس. إن الحماس يحمل عدد كبير من حماستك تنتقل إلى عميلك، لأن حماستك تجعل حديثك شيق وممتع ومؤثر.

- عميلك يشترى بعينه قبل أذنه فعند تقديم عرضك البيعى تذكر جيداً أن عميلك يشترى بعينه.. اجعل عرضك البيعى مرئى ومحسوس وأشرك عميلك فى عرضك البيعى كنوع من نبرة صوتك.

الإقنـــاع

أفضل من كتبوا عن الإقناع وفنونه هو الفيلسوف «سقراط» وكانت له مدرسة عظيمة فى الإقناع.. تعتمد مدرسة سقراط فى الإقناع على استدراج الشخص الآخر لقول «نعم» كان يسأل أسئلة تجعل الشخص الآخر يتفق معه.. ويظل يكسب موافقة تلو موافقة حتى تنتهى المحادثة على حالة من الاتفاق بين سقراط ومحدثه، هذه طريقة رائعة فى الإقناع بالنسبة لعالم البيع وسوف أقوم بتسليط الضوء بشىء من التفصيل على طريقة سقراط فى الإقناع.

- من المهم جداً أن نبدأ الحوار مع عميلنا عن نقاط الاتفاق والبعد عن نقاط الخلاف والتأكيد على الأشياء التى يتم الاتفاق عليها.

- فى عملية البيع يجب أن يشعر عميلك أنكما تبحثان معاً عن نتيجة واحدة وهى حصوله على أفضل المنتجات المتاحة بأقل سعر ممكن.

اجعل عميلك يقل «نعم» من البداية واجعله يتجنب كلمة «لا».

- إن نطق عميلك كلمة «لا» فإنه يبنى الأسوار العالية بينه وبين إتمام عملية البيع ومن الصعب أن تهدم هذا السور لأن كبرياءه يمنعه من التنازل والتخلى عن رأيه السابق، فرجل البيع الناجح يخطط للحصول على أكبر مجموعة من الأجوبة بـ «نعم» فهو بذلك يوجه ذهن عميله إلى الإيجابية والرضا.

وبعد الحصول على أكبر قدر من موافقة عميلك واتفاقه مع ما تقوله وتطرحه

عليه.. انتقل إلى الخطوة الثانية وهى «الاستماع الإيجابي».

وهو أن تستمع جيداً إلى عميلك وألا توقفه عن كلامه.. استمع إلى عميلك وانظر إلى عينيه ولا تجعل علامات الملل تظهر عليك إن أطال فى الحديث.

الخطوة الثالثة: تعرف على نمط عميلك من خلال الاستماع له والتركيز معه، حاول أن تتعرف على النمط الخاص به «بصرى - سمعى - حسى» فلكل نمط من هذه الأنماط معاملة خاصة به.. وإليك بعض ما يميز كل نمط عن الآخر.

١ - العميل صاحب النمط البصري:

يتسم عميل هذا النمط بسرعة اتخاذ القرار، يستحضر الصورة فى عقله الباطن وعلى أساس هذه الصور وانطباعاتها يتخذ القرار.. وتتسم شخصيته بالحماس الشديد.

٢- العميل صاحب النمط السمعي:

يميل إلى العقلانية متزن ومفكر فى القرارات، يقوم بإجراء مقارنات كثيرة يناقش ويحاور ويطرح أفكار.

٣- العميل صاحب النمط الحسي:

هو عميل يميل إلى استخدام مشاعره فى اتخاذ القرارات يتكلم من قلبه صادقاً حساساً.. يريد معاملة طيبة وصادقة من الآخرين.. يزعجه وبشدة أى أسلوب غير لائق فى التعامل.. يميل إلى الصوت الهادئ والمعاملة اللطيفة.

الخطوة الرابعة: (اصنع ألفة مع محدثك): اصنع علاقة إيجابية ورابطة نفسية مع عميلك واجعل بينك وبينه ألفة.. تطابق مع عميلك على كل المستويات

مثل مستوى التعبيرات - الحركة - الملابس - الهيئة - مستوى الصوت (درجة الصوت) - نبرة الصوت - مستوى اللغة - نوع الكلمات - نمط الكلمات - مستوى القناعات - الآراء - القيم - المعتقدات.

الخطوة الخامسة: ضع نفسك مكان عميلك: حاول أن تضع نفسك محل عميلك فكر مثله وقدر اختلاف وجهات النظر.. ولا تتصادم معه بسبب الاختلاف فإنه أمر طبيعى.. تدرج فى تغيير وجهات نظر عميلك بهدوء وتسلسل ولا تناقش كل نقاط الخلاف مرة واحدة.

لا تخبر عميلك أبداً أنكم مختلفون فى وجهات النظر بل اجعل هذا الخلاف يتلاشى بإقناع عميلك بنقطة تلو الأخرى.

الخطوة السادسة (امدح أفكار عميلك): قم بمدح أفكار عميلك والثناء عليه ولا تنتقد أفكاره ولا معتقداته.. كن دائماً باحث عن الإيجابية فى أفكاره واستحسن منها ما هو حسن وأمدحه عليها وأبدى ملاحظاتك على أفكاره بشكل لبق وبكلمات إيجابية.

الخطوة السابعة (نوع من أساليب اقناعك): أذكر تجربة مررت بها مع عميل مماثل وفى ظروف مشابهة وكانت نتيجة إتمام العميل لعملية البيع إيجابية وشعر بالسعادة من شرائه منتجك.

الإقناع بالمقارنة بين البدائل: اطرح على العميل نتيجة شرائه المنتج منك فى الوقت الحالى وبين حالة عدم شرائه منك فى الوقت الحالي.

قارن بين الحالتين واظهر له حجم الخسارة التى سوف يحصل عليها فى حالة

عدم اتخاذه قرار الشراء سريعاً.. أشعره بألم عدم امتلاكه هذا المنتج وفى هذا التوقيت.

قارن بين شعوره وسعادته بامتلاكه هذا المنتج وبين حالة تعاسته وحرمانه من استخدام مميزات هذا المنتج.

اعقد مقارنة واجعل ما تريد أن تقنع به عميلك فى الكفة الرابحة من المقارنة دائماً.

•الإقناع ببيان المزايا والعيوب قم بذكر مزايا منتجك ومميزاته وسعره وعيوب المنتجات المنافسة وارتفاع أسعارها.

الإقناع بذكر الإحصائيات والبيانات قم بذكر إحصائيات وبيانات عن عدد العملاء الذين قاموا بالشراء منك وعدد المنتجات المباعة من هذا الصنف وإذا كانت الشركة تصدر هذا المنتج خارج البلد أذكر لعميلك البلاد التى تصدر لها الشركة هذا المنتج واقنع عميلك بالأرقام.

الخطوة الثامنة: تأكد من وصول فكرتك لذهن عميلك كاملة.. اسأله سؤال مباشر هل الفكرة وصلت كاملة عند حضرتك؟ يا ترى الفكرة وصلت لحضرتك؟ حضرتك مقتنع بالموضوع؟ حضرتك شايف أننا متفقين؟

فإن حصلت من عميلك على الإجابة بـ «نعم» فأنت حققت ما تبحث عنه، أما إن كانت الإجابة بـ «لا» فعليك أن تحدد أى جزء لم يصل إلى ذهن عميلك كاملاً وتعيد مناقشته بصيغة أخرى حتى يصل إلى ذهن عميلك.

الخطوة التاسعة: أنهى اللقاء بمشاعر وأحاسيس وأنهى حديثك مع عميلك بمشاعر طيبة وأحاسيس إيجابية.. احترمه وأشكره على الوقت الذى أستقطعه من يومه ليجلس معك.

◄◄◄ ولكى تسطتيع أن تكون رجل بيع مقنع يجب أن تكون متحدثا رائعا وإليك خطوات بسيطة إن اتبعتها ستكون متحدثا رائعا.

خطوات لتكون متحدثاً رائعاً

١- كن منظماً: المتحدث الرائع منظم الفكر مرتب.

٢- تكلم فى فقرات منفصلة: لا تسترسل فى كلامك بدون توقف. اجعل حديثك فى فقرات.. توقف من فترة لأخرى لتتأكد أن عميلك ما زال يحتفظ باهتمامك بما تقول.

٣- أنصت لعميلك جيداً لتعطيه الفرصة لتوضيح أفكاره وهل هو متفهم جيداً لكل ما قولت؟

٤- نوع من نبرات صوتك ومستواه وقوته ولا تجعل حديثك ممل وبطيء.

٥- استخدم لغة جسد مؤثرة غير من وضعية جسدك من فترة إلى أخري. تحرك بثقة ووزع نظرك بين كل عملائك مع التركيز على الأشخاص المؤثرين وأصحاب القرار.

٦- تفهم جيداً حالة عميلك النفسية: لا تحكم على العميل أنه غير إيجابى فهذه التقييمات قد تفقدك حماسك.

٧- حافظ دائماً على ابتسامتك.

٨- كن صادقاً وأميناً.

٩- لا تغرق عميلك فى بحر التفاصيل.. أعلمه ما يحتاج إليه من التفاصيل فقط.

١٠- أعطى الفرصة لعميلك أن يعبر عن نفسه وأفكاره ولا تقاطعه.

١١ - أكد على النقاط الرئيسية: فى نهاية حديثك أكد على ما تم الاتفاق عليه من نقاط محددة وواضحة.

لكى تكون متحدث جيد عليك أن تكون مستمع جيد وإليك خطوات بسيطة تجعل منك منصتا جيدا.

خطوات لتكون منصتاً جيداً

١- أعط عميلك الفرصة للتحدث أصمت وأجعل عميلك يتكلم.

٢- أظهر رغبتك الجادة فى الاستماع.

٣- استخدم إيماءات لفظية وجسدية لإظهار اهتمامك بما يقول وادفعه إلى الاستمرار فى الحديث.

٤- لا تشوش على تركيز عميلك لا تنقل نظرك بعيداً عنه ولا تعبث بأى شيء على مكتبك.

٥- كن صبوراً: إن أطال عميلك فى حديثه كن صبوراً ولا تظهر له ضجرك ومللك.

٦- تقبل اختلاف وجهات النظر.

٧- اسأل أسئلة تجعل عميلك يستمر فى حديثه وتشجعه على الاستمرار فى حديثه.

٨- اشكر عميلك على ما أضافه من معلومات لك.

٩- ابتسم وابدأ فى حديثك من حيث ما انتهى عميلك.

استخدام وقراءة لغة الجسد

– لغة الجسد هى مجموعة من الحركات والإيماءات التى من خلالها يستطيع الجسد أن يبوح بما فى نفسه ويعبر عما بداخله باستخدام الأيدى وتعبيرات الوجه ونبرات الصوت ليفهم المتلقى المعلومة بشكل أفضل.

– لغة الجسد هى اتصال غير لفظى يصدر عن جسم الإنسان سواء كانت بطريقة إرادية أو غير إرادية.

– أثبتت آخر الدراسات أن الاتصال من خلال لغة الجسد يمثل ٥٥٪ من عملية الاتصال و٣٨٪ لنبرات الصوت و٧٪ فقط للحديث ومضمونه واللغة المنطوقة المستخدمة فيه.

أهمية لغة الجسد

تتمثل أهمية لغة الجسد في:

١ - التكرار: يساعد استخدام لغة الجسد بشكل جيد إلى التكرار والتأكيد على مضمون الرسالة المنطوقة.

٢ - الاستبدال: تستطيع أن تستبدل بعض الكلمات بلغة جسد جيدة مثل رفضك لأمر معين تستطيع أن تستخدم لغة جسد رافضة أفضل من استخدامك لكلمات ومبررات لتبرير هذا الرفض.

٣ - الاستكمال والتوضيح: تستطيع لغة الجسد أن تضيف وتكمل الرسائل المنطوقة.

استخدامات لغة الجسد

– يستخدم كل الناس لغة الجسد سواء كان هذا الاستخدام بشكل

إرادى متعمد أو بشكل غير إرادي.. وتعد النساء أكثر إدراكاً من الرجال وقدرته على قراءة لغة الجسد ولهذا فإن النساء أكثر قدرة على التفاوض وقراءة لغة جسد الطرف الآخر ومنع ظهور لغة جسدها بالشكل الذى يؤثر على موقفها التفاوضي.

- إن هذه النقطة من النقاط الحيوية والمهمة لرجل البيع الناجح عليه أن يعرف ويتعلم مهارة قراءة لغة جسد الأنثى لأنها إلى حد ما غير واضحة ومخادعة وخاصة بالأمور المادية والاقتصادية.

وسائل لغة الجسد

١ - **العين:** العين من أهم وسائل لغة الجسد فإنها قادرة على كشف أعماق النفس البشرية ومن الصعب السيطرة على انفعالتها فإنك تستطيع تمييز أن عميلك فاقد الثقة بالنفس ويقع الآن تحت ضغط إذا قام بتجنب النظر إلى عينك وأنت تحدثه أما فى حالة اتساع العين فهذا يعني أنه سمع منك شيء يسعده ويصدقه وهذه من الإشارات التى سوف نقوم بشرحها الصفحات المقبلة.

٢ - **الحواجب:** هى واحدة من الأدوات المستخدمة فى لغة الجسد بقوة فإذا رفع عميلك حاجباً واحد فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئاً يرى أنه غير صادق أو مستحيل الحدوث أما إذا رفع عميلك كلتا الحاجبين فهذا يعنى أنه مندهش مما تقول.

- **الأذنان:** إذا عبث عميلك بأذنيه وهو يستمع إليك فهذا فى الغالب يكون رسالة لك بأن ما تقوله لا يفهمه بشكل كامل وعليك أن تقوم بإعادة صياغة

المعلومات التى قدمتها له مقدماً فى محاولة لتبسيطها على عميلك.

- **جبين الشخص:** إذا قطب عميلك جبينه ونظر للأرض فى عبوس فإن ذلك يعنى أنه مرتبك وغير مطمئن للوضع المحيط به فحاول سريعاً أن تغير له هذا الإحساس وتشعره بالأمان.

- **الأصابع:** إن استخدم عميلك لأصابعه بالنقر على المكتب أو على جزء من جسمه مثل «الركب» أو الذراع فإن هذا غالباً ما يعنى إحساسه بنفاذ صبره وطول انتظاره وعليك فى هذه الحالة أن تعتذر له على الإطالة وتحاول أن تتصرف بشكل أسرع.

- **الأنف:** من أكثر إيماءات لغة الجسد شيوعاً هو لمس الأنف عند الحديث وهذا مؤشر كبير إلى أن عميلك يكذب عليك فحاول أن تتأكد مما يقوله.

- **الفم:** منذ الطفولة وعندما كنا نريد أن نخفى شيء عن آبائنا فكنا نضع أيدينا على أفواهنا لنخفى ما قد يظهر ويدل على ما فعلناه وكبرنا ولكن مازلنا عندما نريد إخفاء أمر فإننا نلمس أو نحك طرف الفم.

- الحقيقة دائماً مكتوبة على وجوهنا.

- إن معظم إشارات التواصل الأساسية تعتبر واحدة فى جميع أنحاء العالم.

- إشارة «هز الرأس بالنفى» الأطفال فى وقت الرضاعة عندما يشبعون من لبن الأم يقومون بهز رأسهم يمين ويسار للدلالة على الرفض فى إكمال الرضاعة وعندما كبر أكثر استخدم نفس الإشارة للتعبير عن الرفض وهى من أشهر وأوضح إشارات لغة الجسد حول العالم.

- العميل الغاضب وإشارات وجهه

هناك ثلاث علامات رئيسية تظهر على عميلك فى حالة غضبه وهي:

١ - يقرب عميلك حاجبيه الاثنين من بعض وتظهر كرمشة الجلد بين الحاجبين.

٢ - تظهر فى عين عميلك وهج واضح.

٣ - ضم الشفاه بشكل واضح.

إشارات الثقة بالنفس

- من أهم إشارات الثقة بالنفس هى لمس أنامل أصابع كلتا اليدين وجلعها مثل المثلث وهى علامة واضحة جداً عن الثقة بالنفس والسيطرة.

- يدل هذا السلوك على أن عميلك واثق من نفسه ومن أفكاره عليك أنت أيضاً استخدام هذه الإشارة عندما تريد أن توصل إلى عميلك أنك مقتنع بشكل كبير فيما تقول.

- لاحظ أن لغة الجسد لابد أن تقرأ مجتمعة لا تقرأ وحدها يجب أن تقرأ فى مجموعات أو سياق حركات أخرى.

- إن الملاحظة الدقيقة للغة جسد عميلك سوف تمكنك من توقع ردود فعله قبل حدوثها مما يساعدك فى اتخاذ قرار تغيير مجرى المجادثة فى الاتجاه الذى تريد بدون أن يظهر عميلك أى نوع من أنواع المقاومة.

- يحتاج منك قراءة لغة الجسد بشكل جيد من الممارسة والتمارين الدائمة.

- تعلم أن تلاحظ وتقرأ لغة عميلك بدون التحليق فيه بشكل مبالغ يجعله يرتبك ويشعر أنه مراقب.

- كن شديد الملاحظة فقد تكون «ترى ولكن لا تلاحظ» مجرد إخبار عقلك أن يستعد للملاحظة هذا سيجعله يحاول أن يلتقط الكثير من الاتصالات غير اللفظية التى بدورها ستخبرك عن أشياء مهمة.

- ما تحتاج إليه حقاً كرجل بيع محترف هو أن تجعل الملاحظة الدقيقة سمة من سماتك الشخصية والمهنية.

- مراقبة سياق الكلام وربطه بلغة جسد عميلك فكلما فهمت تعبيرات ومصطلحات عميلك وماذا يقصد بها بالتحديد ستستطيع أن تربط هذا بلغة جسد بشكل سهل.

- إشارات لمس الفم من الإشارات السهلة فى قراءتها وهى غالباً ما تعنى بأن عميلك قلق أو يشعر بشيء من عدم الراحة النفسية.

- عندما يربط الشخص بذراعيه على صدره فهذا يعنى غالباً أنه يحاول عزل نفسه عن الآخرين لشعوره بشيء يهدده نفسياً أو شعوره بالخوف.

- إشارة فرك اليدين عندما يبدأ عميلك بفرك يديه الاثنين مع بعضهما البعض فإن هذا يعنى أنه قد شعر بالملل من الحديث أو الانتظار.

- إشارة وضع اليد على الخد تعنى هذه الإشارة حالة من التمعن والتأمل.

- إشارة التثائب وهى تعنى أن عميلك متعب ومرهق فلا تزيد مدة المقابلة البيعية أكثر من ذلك أكد على نقاط الاتفاق وحاول أن تنتهى من إجراءات البيع سريعاً.

- إشارة حك الرأس بالأنامل تعنى أن عميلك يفكر بما تقول ويحاول أن يتذكر معلومات أخرى تفيده فى اتخاذ قراره وعليك أن تستمر وتمده بمعلومات أكثر تجعله يتخذ قرار الشراء سريعاً.

- إشارة قبض الشخص على إحدى يديه خلف ظهره وهى تعنى أن عميلك فى حالة غضب ويحاول أن يتمالك نفسه ومشاعره وعليك ألا تزيد هذه الحالة لديه. حاول أن تهدئه بأسلوبك وابتسامتك الهادئة.

- إشارة الجلوس مع ضم القدمين والركبتين تعنى هذه الإشارة إحساس عميلك بحالة من التوتر عليك أن تعمل على إذهاب هذه المشاعر عن عميلك.

- إشارة تجفف العرق الوهمى والتقاط الأنفاس هى دليل على حالة من الارتباك والإحراج تصيب عميلك، فى هذه الحالة لابد أن تشعره بحالة من الطمأنينة.

- إشارة النظر إلى اليمين أثناء الحديث تدل هذه الإشارة إلى أن عميلك يتخيل موقف ما.

- إشارة النظر ناحية اليسار أثناء الحديث فإن عميلك يحاول أن يسترجع صور من ذاكرته.

- لا تجعل لغة الجسد تخونك وتظهر ما تريد أن تخفيه.. تعلم أن تخفى انطباعاتك ومشاعرك وسيطر على لغة جسدك.

- فتش خلف الكلمات فلغة الجسد سوف تخبرك بكل شيء ولكن ركز جيداً على قراءتها.

- يجب أن تجهز نفسك بالأدوات الأساسية اللازمة لقراءة لغة الجسد إنها

بسيطة ولكنها مؤثرة جداً فى مجالك أول هذه الأدوات وأهمها «التيقظ» كن متيقظاً وراقب جيداً ما يحدث حولك.

- اجعل لغة جسدك ترحيبية مبهرة لأنك رجل بيع فاستخدم لغة جسدك لترحب بكل عميل.

- احرص على أن تكون لك لغة جسدك متواضعة وأنيقة وهادئة اجعل أدائك الجسدى مريح.

- اجعل هيئتك تبدو كشخص محترف وقادر على الفعل.

- كرجل بيع عليك أن تبدأ باستخدام لغة جسدك باحترافية وأن تبدأ بمصافحة عميلك ورأسك تنحنى بشكل بسيط للأسفل لإظهار الاحترام والتواضع.

- لا يمكن عزل لغة الجسد عن الواقع. إن لغة الجسد هى عبارة عن مكبر لما تقوله.

- لا تنظر أبداً إلى الأسفل وأنت تحدث عميلك عليك دائماً أن تتصل بعينيك بشكل جيد.

- كل متحدثاً جيداً عليه أن يتحدث من قلبه أن يكون صوته دافئ ومعبر إن فعلت ذلك سيصدقك عميلك.

- يعتبر الواجهة من أصعب لغة الجسد فى القراءة.

- عند قراءة لغة الجسد عليك أن تحدد أولاً المعيار الأساسى للشخص وهو «السلوك الرئيسى» عند بداية مقابلته بمعنى أن تراقب لغة جسده جيداً وتنظر إلى تغيرات تحدث أثناء الحديث لتقرأها بشكل فعال.

- من أظافر المرء ومن أكمام معطفه وشكل حذائه وركب بنطلونه وشكل أساور قميصه وحركاته وتعبيراته من كل هذه الأشياء يظهر دافع الإنسان بوضوح **«شارلوك هولمز ١٨٩٢»**.

- لأنك رجل بيع محترف فمن المهم أن تعرف كيف كنت تبدو عندما قلت هذا الكلام وليس الكلام فى حد ذاته.

- إشارة الجلوس مع فتح اليدين هى إشارة واضحة للصدق والصراحة فى القول وتؤكد أن عميلك لا يخفى شيء فى صدره.

- إشارة تبديل حركات الساقين أو اهتزازهم المتواصل تدل على ضيق صدر عميلك وافتقاده للصبر.

- إشارة الجلوس على حافة الكرسى تدل على عدم الثقة بالنفس وعدم تقدير الذات وفى بعض الأحوال التحفز والهجوم.

- إشارة احتضان الأغراض: إن احتضن عميلك ملف يحمله أو شنطة فإن هذا يعنى أنه فى حالة من عدم الأمان وعدم الثقة بالنفس.

- إشارة لمس الذقن عندما يلمس عميلك ذقنه أكثر من مرة بأنامله فهذا يعنى أنه يحاول أن يأخذ قرار ويريد أن تساعده فى هذا.

- إشارة العض على الشفتين تعنى غالباً أن عميلك يحاول أن يتحكم فى مشاعره وفى حالة غضبه.

- إشارة تحريك الرأس إلى الأمام تعنى التصديق على ما تقوله.

- إشارة ضيق العين فهى تعنى أن عميلك لا يصدقك ويرتاب فيما تقوله.

- إشارة هز الكتف تعنى أن عميلك لا يبالى جيداً بما تقوله.

- إشارة طرقعة الصوابع تدل على حالة من عدم الراحة ومحاولة للخروج من هذه الحالة عن طريق طرقعة الصوابع.

تجنب هذه الأخطاء فى لغة الجسد

١ - عدم الاتصال البصري: عليك أن تنظر إلى عين عميلك وأنت تتحدث معه فهذا يعطيك مصداقية أكبر وتأثير أكبر بكثير.

٢ - انحناء الظهر عند الجلوس: عندما تجلس وتحنى ظهرك إلى الأمام هذا ينقل إلى عميلك إحساس بعدم ثقتك فى نفسك.

٣ - النظر إلى الأرض: إن كلامك مع عميلك وأنت تنظر إلى الأرض يشعره أنك تخشى النظر إليه، ربما تكون تكذب أو تتهرب من قول الحقيقة.

٤ - المصافحة: يجب أن تكون مصافحتك متزنة ومؤثرة.. مصافحة تقول فيها لعميلك «مرحباًبك أنا أحترمك» لا تكون مصافحة فاترة أو مصافحة قوية عنيفة عدوانية.

٥ - لا تعقد ذراعيك على صدرك: فهى إشارة تعنى أنك شخصية مغلقة لا تريد أن يخرج منك المزيد أو أن تستمع إلى المزيد وهذا يتنافى بشكل كامل مع وظيفتك.

٦ - الدخول فى منطقة الأمان للعمل: لا تقرب من عميلك بشكل مبالغ فيه واعلم أن لكل شخص منطقة أمان خاصة به لا تحاول أن تدخل فيها.

٧ - العبث بما حولك: لا تعبث بأدوات المكتب أو أغراضك فهذا يعطى العميل مجموعة من الانطباعات السلبية منها عدم تركيزك معه وعدم اهتمامك به.

٨ - كثرة النظر إلى الساعة: لا تنظر إلى ساعة معصمك أو ساعة الحائط أكثر من مرة فهذا يعطى انطباع لعميلك أنك منشغل وستنهى المقابلة التى بينكم بشكل سريع.

٩ - عدم الابتسامة: عدم الابتسامة هو ما يلفت انتباه عميلك وتنقل له إحساس أنك غير سعيد بوجوده هنا.

١٠ - الانكماش فى الجلوس فهذا دليل عدم القدرة على مواجهة الموقف وضعف الشخصية.

١١ - هز القدمين أثناء الجلوس: وهذا يشير إلى التوتر والقلق وانعدام الثقة فى النفس والخوف.

نصائح للغة جسد ناجحة ومؤثرة

١ - أظهر يدك وأنت تتحدث: ابق راحة يديك فى مستوى الرؤية عندما تتحدث فهذا يشعر عميلك بالارتياح وبصدقك.

٢ - اجعل أصابعك مضمومة فإن هذا يعطى انطباع أنك واثق من نفسك ومؤثر.

٣ - ابعد ذراعيك بشكل غير كبير عن جسدك فإن هذا يوحى بالثقة بالنفس ولكن ضم يديك إلى جسدك تعنى خوفك وأنك شخصية سلبية غير مؤثرة.

٤ - حاول أن تقلد لغة جسد عميلك: حاول أن تجلس مثل عميلك وتكون نبرة صوتك وارتفاعه قريبة من نبرة صوته هذا سيشعره بالراحة.

٥ - كرر أسماءهم بود: اسم عميلك هو من أحب الأشياء إليه فكرره عليه وأنت تصافحه إن هذا يشعر عميلك بالأهمية.

٦ - تجنب لمس وجهك بأناملك: إن لمس الوجه أكثر من مرة دليل على الكذب

ولهذا تجنب لمس وجهك وأنت تتحدث وابعد يديك عن وجهك بقدر المستطاع.

٧ - استخدم لغة الجسد: وذلك من خلال التحلى بالجرأة والثقة فى سلوكك وأن تصر على ما نحتاج إليه وكن هادئاً ومسيطراً على نفسك ومشاعرك.

٨ - أن تقف منتصب القامة فهذا يساعدك على الحسم لأنه يولد انطباع بأنك الأقوى والأفضل قدر استطاعتك.

- المساحة الشخصية (الحيز الشخصى) تحيط بكل شخص مساحة كفقاعة هواء وكلما زاد إحساس الشخص بنفسه ومكانته الاجتماعة يزداد حجم هذه الفقاعة. كن شديد الحذر فى الدخول إلى فقاعة عميلك الشخصية فتبعات ذلك ستكون ضد مصلحتك على كل الأحوال.

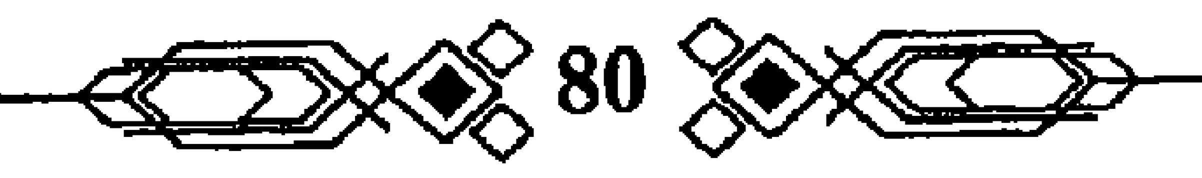
- إن كنت مصاب بالتوتر ولا تنظر فى عين عميلك مباشرة فانظر إلى المنطقة الواقعة بين حاجبية وستحصل على نفس مشاعر الاتصال بالعينين.

- فى حالة تقديم عرضك البيعى لمجموعة كبيرة من العملاء فحدد عدد ثلاث عملاء موزعين من أقصى اليمين إلى أقصى اليسار وقم بتوزيع عينك بينهم بشكل عشوائى سيكون من السهل التواصل مع ثلاث عملاء أكثر من تواصلك مع المجموعة كاملة.

- اجعل كوب من الماء قريب منك فان تعرضت لاى توتر ارتشف منه لتقليل قلقك وتوترك.

ملاحظات على لغة الجسد

- عندما يقابلك عميلك أول مرة تنشط فى مخه ملايين الخلايا العصبية



ليصنفك فى نمط معين وتدور الأسئلة سريعاً فى رأسة هل مظهرك يوحى بالاحترافية؟! هل مظهرك يدل على كونك شخص منظم؟! هل لغة جسدك تقول أنك هادئ الطباع وجيد المزاج؟! كن حريصاً فالدقائق الأولى تعنى الكثير.

- إنك كرجل بيع عليك أن تبدو بمظهر جيد فإن ملابسك وساعتك وحذائك ونظارتك وحزامك وكل ما يتعلق بمظهرك يستطيعون أن يحققوا لك النجاح فى هذه المهنة أو يقودوك إلى الفشل سريعاً.

- حافظ على المساحة الشخصية لعميلك هذه المساحة تخيلها على أنها بلونة شفافة تحيط بعميلك من كل الاتجاهات تلك المساحة تكون حوالى ٤٥ سنتيمترا تقريباً حاول ألا تنتهك هذه المساحة المريحة لعميلك فهذا يغضبه ويوتره فلا تفعل ذلك.

التفاوض الفعال ورجل البيع الناجح

عملية التفاوض هى عملية تهدف إلى تبادل الآراء والأفكار بغرض التوصل إلى إحداث تغيير فى المواقف والقرارات.. ويهدف التفاوض إلى تحقيق نتائج أفضل لكل أطراف التفاوض (رجل البيع والعميل).

من هو رجل البيع المفاوض الناجح؟

رجل البيع المفاوض الناجح: هو الشخص الذى يستطيع أن يقتنص الفرص المتاحة له للوصول إلى أهدافه المحددة مسبقاً ويبحث عن نقطة تفاهم واتفاق بينه وبين عميله ليصل إلى نهاية ناجحة بالاتفاق والبيع.

مراحل العملية التفاوضية فى البيع

١-عليك أولاً أن تحدد ما الذى يريد أن يتفاوض عليه العميل (غالباً ما يكون التفاوض بخصوص السعر).

٢-أعطى انطباع جيد ومريح لعميلك قبل أن تقوم بعملية التفاوض.

٣- اجعل عميلك يتحدث وانصت جيداً ودون أهم ما طلبه فى ورقة، وقم بإعادة ذكر ما طلبه له والتأكيد من أنها طلباته الفعلية.

٤- وضح وأكد على عميلك أن الهدف من التفاوض هو الوصول إلى حل مريح له.

٥- لا تهاجم أبداً عميلك حتى وإن كانت طلباته معقدة وصعبة.

٦- لا تقدم فى بداية التفاوض أى تنازلات كبيرة.

٧- استمر فى المماطلة حتى اللحظة المناسبة.

٨- فاوض وساوم حتى تحصل على ما تريد.

٩- قم بتبادل العواطف والمواقف مع عميلك.. ضع نفسك مكانه وفكر كما يفكر لكى تعلم مشاعره الآن.

١٠- حاول أن تكون واضحاً فى حديثك وأن تقلل من الإيماءات والألفاظ غير المفهومة.

لنجاح التفاوض عليك بالتالي

١ - **تناول الأمور الأقل خلافاً:** ابدأ دائما بالأمور الأقل خلافاً بينك وبين عميلك والتى تعلم مقدماً أنك قادر فيها للوصول إلى نقطة توافق بينك وبينه.

٢ - **أحصل منه على مجموعة من الموافقات:** عليك أن تحصل على مجموعة من الموافقات على أفكارك وأقوالك. ادفعه إلى التوافق مع وجهة نظرك.

٣- اشرك عميلك فى عملية تبرير وجهة نظرك.

٤- لخص الأفكار التى تم مناقشتها بينك وبين وعميلك وضعها فى كلمات بسطية وواضحة.

٥- اطلب من عميلك التوضيح لأى من الأمور أو المصطلحات غير المفهومة وتأكد من فهمك لها.

٦- عليك أن تبين لعميلك الأشياء الممكنة والأشياء المستحيلة وغير القابلة

للنقاش أو التفاوض.

٧- اظهر أنك تقدم بعض التنازلات لتجبر عميلك على تقديم تنازلات مهمة وكبيرة.

٨- ذكر عميلك بتنازلاتك وموافقتك على بعض الأمور التى طلبها.

٩- اظهر حزنك على الأشياء التى خسرتها فى تفاوضك معه.

١٠- اذكر له كيف كان ناجح فى التفاوض وماهر.

١١- حاول دائماً أن تساوم.. تعطى شيء مقابل شيء.. إياك أن تقع فى الفخ وتعطى بدون مقابل.

١٢ - جس نبض عميلك وقياس إمكانية تنازله عن بعض الأمور التى طلبها مسبقاً.

خطط بسيطة لتفاوض ناجح

رجل البيع الذى يتمتع بمهارات تفاوضية عليه أن:

١ - يتعامل مع العميل بشكل طيب وودود ومحترم.

٢ - يتأكد من أن عملية التفاوض تضمن للطرفين «رجل البيع والعميل» أقصى درجات المصلحة.

٣ - أن يكون صادق وأمين، غير مخادع.

٤ - يعامل العملاء كبشر وليس فقط كعملاء يدرون الربح عليه.

٥ - يميز ويعترف ويحترم وجهات النظر الأخرى.

٦ - يبنى علاقات طيبة مع عملائه ويحافظ عليها.

٧ - أن يكون مستمع جيد.

٨ - أن يكون عادلاً ودقيقاً ولطيفاً.

٩ - أن يكون قادراً على الأخذ والعطاء.

• ١٠ - أن يكون ذكياً ولـمَّـاحاً للفرصة واقتناصها ويملك الحنكة والذكاء وسرعة البديهة وحسن التصرف.

ولكى تسطيع أن تكون ماهر بالتفاوض سوف أطلعك على أكثر الطرق التفاوضية انتشاراً.. قم باستخدامها جميعا أو اختر منها ما تشاء لتستطيع أن تتفاوض وتنجح فى إغلاق العملية البيعية.

١ - التكتيك الأول

التسويف وتأجيل القرار:

لا ترد على الأسئلة بشكل سريع استمع إلى السؤال جيداً وإن لم يكن واضح أطلب توضيح كأن تقول: حضرتك تقصد...؟

فكر فى السؤال جيداً وإن لم تحصل على إجابة تخدم هدفك غير مجرى الحديث بذكاء أو رد السؤال بسؤال حتى تستفيد بالوقت فى التفكير فى رد مناسب.

٢ - التكتيك الثاني

لا تقدم التنازلات كثيراً، فإنك إن استجبت لطلبات عميلك بشكل سريع سوف يطلب منك طلبات كثيرة لا تتوقف.

٣ - تكتيك المفاجأة

اعمل على تغيير مفاجأ فى شكل التفاوض.. غير لغة جسدك ومفردات لغتك وطرحك للمواضيع.. التغيير المفاجئ فى التفاوض يجعل عقل عميلك غير مستوعب بشكل كامل للموقف مما يساعدك فى الحصول على بعض الوقت للتفكير واتخاذ قرارات صائبة.

٤ - تكتيك الأمر الواقع

استخدم هذا التكتيك إن كان الأمر الواقع هو حل مرضى ومربح لك.. اعرض على عميلك خيار الأمر الواقع.. وقدم له تفسير منطقي.. مثل هذا السعر هو السعر النهائى وغير قابل للتفاوض لأنه بيحقق لينا كشركة أقل هامش للربح مع ملحوظة أنه أقل سعر فى السوق أنا واثق من ده.

٥ - تكتيك التنازل الوهمي

اتبع أسلوب التنازل الوهمى هو التنازل على بعض النقاط غير المهمة بالنسبة لك واذكر لعميلك أنك سوف تتنازل عن تلك النقاط فقط لأجله واظهر شيء من عدم الرضا وكأنك قدمت شيئاً مهماً وقدمت له أقصى ما يمكنه الحصول عليه واذكر النقاط التى تنازلت عنها أنت سابقاً.

٦ - تكتيك الانسحاب الهادئ

استخدم تكتيك الانسحاب الهادئ حينما تكون قد حصلت على ما تريد وبشكل كفء، وحاولت أن تحصل على أكثر فشعرت أن عميلك بدأ يفكر فى الانسحاب

من التفاوض ومن الصفقة. فى هذه اللحظة عليك أن تحافظ على ما كسبت وتنهى التفاوض وتقوم بإجراء إتمام عملية البيع وأنت تهنئ عميلك على اختياره.

٧ - تكتيك الضحية

استخدم هذا الأسلوب إن شعرت أن عميلك من الشخصيات التى لديها تقدير عالى للذات أو إن كان يحاول إظهار مدى قدرته فى التفاوض أمام زوجته وأبنائه أو أحد أصدقائه، أخبره وأخبر الجميع كيف أنه ماهر فى التفاوض وتظاهر أنك ضحية هذا الماهر وأنك لن تستطيع أن تهزمه فى هذا التفاوض أبداً وفى هذه اللحظة وهو فى حالة فخر. أنهى العملية البيعية سريعاً.

٨ - التهديد بالانسحاب

استخدم هذا التكتيك فى حالة تيقنك أن العميل فى حالة رضا بشكل كبير عن عرضك الذى قدمته، وأنك قدمت عرض سعرى مناسب ولن تستطيع تقديم المزيد، فإن حاول عميلك بالضغط عليك أكثر، عليك بالتهديد بالانسحاب من الصفقة. على سبيل المثال قول لعميلك: صدقنى أنا مش هقدر أقدم خصم أو تنازل أكتر من كده.. والسعر الذى قدمته لحضرتك ده أقل سعر ممكن أبيع بيه وفى النهاية القرار.قرارك تحب أسيب حضرتك تفكر؟!

٩ - تكتيك المدير الشرير

أعلن لعميلك أنك لست صاحب الأمر النهائى فى اتخاذ القرار بشأن الطلبات التى يطلبها واذكر له الضغوط التى تتعرض لها فى حالة موافقته على ما يطلبه وأن الإدارة لا تفضل تقديم تنازلات لأنها ترى أن السعر مناسب للمنتج.

١٠ - تكتيك الكارت الأخير

دائماً اجعل كارت خلف ظهرك لا تظهره إلا فى آخر لحظة ليكون هو التنازل الأخير والفاصل. مثال: أن تقول لعميلك أنا موافق على الطلب اللى حضرتك طلبته المتعلق بالسعر تحب حضرتك تدفع بشيك ولا نقدي.

١١ - تكتيك الإنهاك.

وهو محاولة إنهاك العميل وتشتيته بين أكثر من سعر ومنتج واختيار، حتى يصعب عليه الاختيار والتحديد والمقارنة وفى النهاية تخبره أنك سترشح له أفضل الاختيارات من واقع خبرتك.

١٢ - تكتيك الضغط بالفرصة

وفى هذا التكتيك عليك أن تخبر العميل بأن هذا السعر هو سعر استثنائى ولكن السعر سوف يزداد خلال الأيام القليلة المقبلة وأن الفرصة تكمن فى شرائه منتجك الآن وليس الغد.

القدرة على إنهاء وإتمام الصفقة

لكى نستطيع أن نتمم الصفقة يجب أن يكون لدى عميلنا رغبة كاملة فى إتمام عملية الشراء ولكى تعرف وتحدد كيفية إتمام خطوات البيع يجب أولاً أن تعرف خطوات الشراء التى يمارسها العميل:

١-**الشعور بالحاجة أو الرغبة**: هو شعور العميل (بالحاجة أو الرغبة) فى اقتناء (منتج أو سلعة)، لإشباع هذه الحاجة أو الرغبة لديه.

٢-**البحث وجمع المعلومات**: يقوم العميل بمرحلة البحث وجمع المعلومات عن السلعة التى يبحث عنها فى وسائل البحث المتوفرة لديه ويقوم بسؤال المقربين منه من أقارب وأصدقاء ومعارف وجيران (رجل البيع الناجح يجب أن يكون صاحب سمعة جيدة ليرشحه أحدهم له).

٣-**تقييم البدائل والمعلومات**: يقوم العميل بتقييم البدائل والمعلومات التى قام بجمعها والمقارنة بينها ووضع أسس لاختياره وتفضيله أحد هذه البدائل.

٤- الاتصال بالشركات ورجال البيع للوصول إلى أفضل منتج وأقل تكلفة ممكنة.

٥-**اتخاذ قرار الشراء**: يتخذ العميل قرار الشراء بناء على كل ما سبق ليختار منتج واحد من المنتجات المنافسة.

٦-**تقييم ما بعد الشراء**: وهو شعور العميل بالرضا أو عدم الرضا عن (المنتج أو السلعة). التى قام بشراءها.

خطوات إقفال العملية البيعية

– إن إقفال العملية البيعية وإتمام الصفقة هى الهدف الأساسى الذى من أجله قمنا بكل الخطوات والأساليب البيعية، أن إقفال العملية البيعية هى الوصول إلى خط نهاية السباق واعلم أنك إن لم تصل إلى خط النهاية فكأنك لم تشارك فى السابق من الأساس.

- **ولإقفال العملية البيعية لابد أن:-**

– خلق الرغبة الكاملة لدى عميلك وعليك أن تقنع عميلك بأن (منتجك سوف يوفر له المنافع والمزايا التى يرجوها، إشباع كامل لرغباته).

– اقرأ مؤشرات الشراء فهى ما تخبرك أن عميلك قرر شراء (منتجك) وهى مؤشرات لفظية أو مؤشرات جسدية مثل ابتسامة رضا أو تبادل النظر بينه وبين من يشاركونه اتخاذ قرار الشراء أو إعادة النظر مرات عديدة للمنتج.

– لا تحدث أى تغيير في أسلوبك أو طبقة صوتك لا تجعل فرحتك بإتمام الصفقة يشعر بها عميلك.

– اشعر عميلك أنه اتخذ القرار الصحيح وقدم له التهانى على هذا القرار.

ما لم يخبرك به أحد من قبل عـن (البيــع)

إنها مجموعة من النصائح المجربة فى النجاح فى عملية البيع اقرائها جيداً وطبقها وعدل عليها.إنها خلاصة تجربة وممارسة لمهنة البيع سوف تفيدك وتساعدك فى كثير من المواقف التى تحتاج إليها لمن يرشدك إلى الطريق الصحيح. راجع هذه النصائح من فترة إلى أخرى حتى تتأكد أنك ملم بها بشكل كامل.

١ - كن ماهراً فى ممارسة (السحر الحلال)

إن الكلام له سحر ولكنه سحر حلال. فقدراتك ومهاراتك فى استخدام الكلمات بطريقة جذَّابة وفعَّالة. أن تكون محاور جيد ومتحدث لبق هى طريقك إلى النجاح والتميز فى عالم البيع. إن الكلمات تبدِّل قناعات عميلك فكر جيداً قبل أن تنطق بالكلمة. اختار من قاموسك اللغوى أفضل الكلمات التى تستطيع أن توصل بها ما تريد إلى عميلك إن الاستخدام الجيد للكلمات «سحر» اجعل لك قاموساً لغوياً غنياً بالمعانى والمرادفات. اكتبها وتدرب عليها واستخدمها. لا يكن قاموسك فقيراً ليس به سوى الكلمات المعتادة. استخدم تعبيرات أكثر تفاؤلاً. اجعل حديثك (أبيض ومضيء)- تذكَّر وأنت تتكلم أن صوتك ونبرته وسرعته له تأثير عظيم فى توصيل ما تود قوله

لعميلك. نوِّع من طبقات صوتك لتستطيع التأثير على مستمعيك. فالمصداقية فى كلامك تجعلك رجل بيع موثوق فيه. يمكن الاعتماد عليه، والمصداقية تعنى أن تكون كلماتك مطابقة تماماً للحقيقة.

٢- لا تجادل عميلك فتخسره

يقع صغار البائعين فى خطأ شائع وهو.. الجدال العقيم مع العميل. يشعرون أنهم يعلمون أكثر بكثير من العميل فما أن يعترض العميل على أى شيء سواء كان السعر أو الجودة حتى يسارع بالهجوم على العميل والاستفاضة فى النقض والتقليل من الاعتراض فيتحول الموضوع لمسألة شخصية ويخرج عن نطاق رجل بيع وعميل ليكون حالة صراع على أيهم أكثر حكمة وذكاء ويحاول كل شخص أن يثبت أنه على صواب والآخر على خطأ. رجل البيع الناجح يعرف جيداً أن الجدال ينقص المودة، نحن كرجال بيع محترفون أهم شيء هو كسب حب ومودة واحترام عملائنا. نحن محترفون نناقش بمنطق و نطرح البدائل. ابتسم ابتسامة هادئة وودودة لإنهاء أى خلاف قد يتطور إلى «جدال عقيم» احفظ لعميلك «ماء وجهه» حتى وإن أخطأ فهو عميلك ولهذا فله كل الاحترام.

٣- كن رجل بيع محترف ليس عارض منتجات

معظم من يقومون أو يساهمون فى عملية البيع يطلق عليهم رجال بيع ولكن الحقيقة أن هذا خطأ شائع وخلط بين المؤدى وبين المحترف. ببساطة هناك من تكون مهنته فقط هى عرض المنتج على العميل مع سرد مجموعة من المواصفات السريعة المحفوظة وفى النهاية ينطق بالسعر سريعاً دون حتى أن يبتسم فى وجه

العميل وهذا الشخص لا يمت لمهنة البيع الاحترافى لا من قريب ولا من بعيد وأنا على يقين أنك لست من هذه النوعية. وهناك أشخاص آخرون هم نجوم فى عالم البيع هؤلاء هم القادرين على طرح الحلول والبدائل على عملائهم، يفكرون ويطرحون على عملائهم منتجات وخدمات وأفكار تساعدهم للوصول إلى قرار شراء صائب.

- لكى تكون من محترفى البيع عليك أن تبذل الوقت والجهد لتتعلم طرق مبتكرة فى الإقناع والتأثير واختار لك أسلوب مختلف مميز يصل بك إلى النجاح.

٤ - بيع لعميلك ما يحبه هو.. ليس ما تحبه أنت

يقع رجال البيع المبتدئين فى خطأ شائع وهو بيع ما يحبونه هم لعملائهم. يتكلمون عن رغباتهم هم. تذكر يا صديقى أن عميلك هنا ليحصل على ما يحب هو وليس على ما تحب أنت. أفهم أولاً رغبته. حدِّثه على ما يريد و يحلم بامتلاكه وادفعه إلى الحديث عن نفسه وعن وظيفته وعن عائلته واسمعه جيداً. بيع له ما يبحث عنه. خاطب حواسه بيع له ما يريده ومايشعره بالسعادة.

٥ - اصنع علامتك التجارية

البائع المحترف هو علامة تجارية وسمعة طيبة. نتعامل كعملاء كل يوم مع رجال بيع ولكن قليل منهم من نتذكرهم حينما يسألنا أصدقائنا أو أقربائنا على أفضل رجل بيع يشترون منه منتج ما. نسعى جاهدين لتذكر اسم رجل بيع أمين ومخلص. عليك أن تكون أنت رجل البيع الأمين والمخلص الذى يسعى إليه العملاء. قبل إتمامك لأى عملية بيع اسأل نفسك هل تفخر بتسجيل هذه العملة

فى سجلك البيعي؟

هل هذا العميل كان سعيد فى التعامل معك؟

هل كنت صادق وأمين فى عرضك؟

هل إن كنت فى مكان العميل هل كنت شعرت بمشاعر إيجابية؟

• وإن كانت إجابتك بالنفى على أى سؤال من هذه الأسئلة فتوقف مباشرة عن إتمام الصفقة وعدِّل من أسلوبك لتكون الإجابة بنعم.

- سمعتك واسمك التجارى أغلى كثيراً من «عمولة صفقة».

- أفضل استثمار هو استثمارك فى صنع علامتك التجارية واسمك التجاري.

قبل أى عملية بيع حدد هدفك الرئيسى وهو «بناء علامتك التجارية».

٦ - لا تناقش الدين أو الجنس

مهنتنا تعتمد كثيراً على استخدامنا مهارات التحدث. ولكن احذر من شهوة الكلام مع عميلك وتطرقك إلى مواضيع شائكة أو ساخنة، فلا تتحدث عن مواضيع تتعلق بالجنس أو الدين أو السياسة أو أى أمور شخصية فأنت لا تعلم توجه وخلفية عميلك الثقافية ومعتقداته، فإن خالفته الرأى وكان هو متحمساً خسرته وبنى حاجز بداخله، نحن لسنا شيوخ دين ولا مصلحون اجتماعيون علينا فقط أن نقوم بمهام وظيفتنا وهى أن نقدم أفضل منتجات وخدمات لعملائنا.

ركِّز دائماً على الجوانب المضيئة فى الحياة فأى منتج أو خدمة أياً كان نوعها

فهي تقدم شيئين إما إزالة ألم أو إضافة متعة. إذاً علينا دائماً أن نسلط الضوء على هذين الأمرين. ركِّز حديثك وكن قبطان سفنية حوارك إلى شط الأمان، وإن بدأ عميلك فى التحدث عن أى من هذه المواضيع الشائكة استمع إليه بأدب واشكره بعمق على المعلومات التى أضافها لك. ولا تصرح برأيك الشخصي، أخرج عن دائرة الحوار وابدأ فى ممارسة عملكِ باحتراف.

٧- لا تصطاد السمكة مرتين

عندما تقوم بإتمام العملية البيعية بنجاح توقف عن الكلام.

اجعل كلامك محدد فأغلب فشل عمليات البيع أن رجال البيع لا يصمتون فى اللحظات الأخيرة، يتكلمون ويتكلمون ليعطون المبرر للعميل أن يتوقف عن إتمام عملية البيع. إن شعرت أنك فعلتها وأتممت البيع «أصمت».

٨- كن الجانب المشرق

فى الكثير من الأحوال تتعامل مع شخصيات فظة وعدوانية وسلبية، بعضهم يحمل بداخله فكرة أننا كرجال بيع مجموعة من المخادعين الساعين إلى استخراج أكبر كمية من المال من جيبهم (ومعهم بعض الحق فى ذلك فداخل كل مهنة ما يشوهون سمعتها).حاول أن تكون الجانب المشرق ولا تجعل سلبية العميل تنتقل إليك اكتسب ثقة عميلك بابتسامة مخلصة وودودة.

وإذا واجهك العميل بكمٍّ من محاولات الخداع التى تعرض لها من قبل ابتسم وأخبره بأن الحياة دائماً بها الأبيض والأسود وهكذا فى كل المجالات أيضاً.. تكلم عن الأبيض، تحدث بشكل مثمر ولكن واقعي.

كلنا كبشر نكون سعداء إن جلسنا مع أشخاص إيجابيين فكن إيجابى وتذكر أن ابتسامة عمليك هى موافقة ضمنية عن قبوله لك شخصياً وعن قبوله عرضك البيعى بشكل مبدئي، فإن الابتسامة من أدوات وظيفتك وطريقة نجاحك.

٩- اذهب دائماً قبل ميعادك

إن الوصول قبل ميعادك المحدد مسبقاً يعطى لعميلك الشعور بأنه يتعامل مع شخص محترم ورجل بيع محترف مما يجعل طريقته فى التعامل معك بناء على انطباعه الأول. رتب جدول مواعيدك بحرص، كن مرتباً ولا تجعل أى شيء للظروف حتى إن وصلت دائماً مبكراً.

كن حذر من التأخير، فإن الحضور متأخراً عن ميعادك ولو لدقائق معدودة يجعل عميلك فى حالة من الترقب مما يجعل البداية صعبة ومجهدة لتغيير هذا الانطباع السيء. ويجعلك فى موقف ضعيف ومتوتر. إن حضورك المتأخر له نتيجة واحدة غالباً وهى خسارتك لعملية البيع.

١٠- قولها بوضوح: عميلى العزيز مرحباً بك

نحن عملاء لرجال بيع ومنتجات مختلفة، كم قابلنا من رجال بيع متذمرين وبائسين حينما نقترب منهم لنسألهم عن أى شيء تشعر أنهم يبذلون كثيراً من المجهود ليستخرجون الكلمات ليردوا على أسألتنا واستفساراتنا.. يشعرون أننا عبء على أكتافهم. إن هذه النوعية من رجال البيع كثيراً ما يفصلون من أعمالهم ليبحثون عن عمل آخر أو مكان آخر.

ولكنى متأكد أنك لست واحداً من هذه النوعية، ولهذا أذكرك أن العميل

هو أهم شخص فى العالم لك.. عملائك ليسوا مصدراً للإزعاج أو التعب.. إنما هم من نكسب عيشنا منهم نتيجة بيع منتجاتنا وخدماتنا لهم. إن هذا العميل مهم لتحقيق خططك المستقبلية ونجاحك المهنى ونجاحك الشخصي.

قولها لكل عميل تتلقى مكالمته أو مقابلته «عميلى العزيز مرحباً بك».

١١ - اجنى العسل ولا تحطم خلية النحل

- إننا كرجال بيع نمارس هذا العمل للحصول على عمولة مقابل إتمام كل عملية بيع، علينا أن نسعى بجد وأن نقوم ونكرر عمليات البيع ولكن لابد ألا يكون هذا على حساب خسارة أو ضرر عملائنا، رجل البيع الناجح ينظر إلى نجاحه وعمولته وفى نفس الوقت يسعى إلى تقديم أفضل المنتجات إلى العميل. يتحلى بالصدق والأمانة ليخبر العميل عن المميزات التى يتمتع بها المنتج ويجاوب على الأسئلة بصراحة بدون مراوغة أو كذب. يخبر عميله إن كان المنتج يناسبه أو لا يناسبه.. يفكر فى مدى رضاء عميله عن المنتج.. يحاول أن يقدم أقصى ما لديه.. يسعى لأن يربح العمولة وفى نفس الوقت عميله يربح امتلاك منتج يكون راضى عنه. حافظ على رضاء عميلك فهو استثمارك المستقبلي.

١٢ - الأفضل أن تخسر السرج لتحافظ على الحصان

- دائماً وأبداً كن الأفضل «قدم لعميلك معاملة أفضل من أى معاملة قد يحصل عليها من رجل بيع آخر». قدم له أسعار أفضل وخدمات أكثر، حاول أن تقدم الكثير والكثير لتحافظ على عميلك. بيع له حتى وإن كانت عمولتك منخفضة.. بيع واحصل على عمولة منخفضة وعلاقة طيبة مع عميلك لتدفعه

للشراء منك فى المستقبل.. أفضل من أن تفقد البيعة كلها لتذهب لرجل بيع آخر. إن كان السبيل الوحيد إلى إتمام البيع تقديم المزيد فقدمه فخيراً لك أن تخسر السرج لتحافظ على الحصان.. وعميلك هو الحصان الرابح فى سباقك نحو النجاح.

١٣ - احترس من رجال البيع السابقون

عندما تبدأ خطواتك الأولى فى مهنة البيع أو عند انتقالك من شركة إلى شركة أخرى احترس مما تسمعه من رجال البيع السابقون الموجودين بالشركة فإن قال لك أحدهم إن البيع فى هذه الشركة صعب فتأكد أنه يحاول أن يخدعك. واسأله بوضوح إن كانت هذا وجهة نظره فما سبب وجوده بالشركة حتى الآن؟

للأسف الشديد كثيراً من رجال البيع ما يشعرون بأن هناك عدداً محدوداً من العملاء يقابله عدداً كبيراً من رجال البيع ويرون أن انضمام أشخاص جدد إلى المهنة يؤثر سلبياً على حجم مبيعاتهم. لا تنخدع واستمر، فالنجاح ينتظرك.. تقدم إنه هناك ينتظر.

١٤ - أشعر عميلك أنه فى منطقة الأمان

الخوف هو الإحساس الأول المسيطر على عقل عميلك فلحظة الشراء تمثل عند العميل قرار مهم باستبدال جزء من أمواله بسلعة أو خدمة. عميلك خائف من فكرة التخلى أو خسارة أمواله وأنه على حق فى إحساسه فهذه أموال لم يحصل عليها بسهولة. إحساس الخوف من المنطقى أن يشعر به العميل ناحيتك كرجل بيع. فمعظم العملاء الذين نقابلهم يومياً لهم ذكريات عن رجال بيع مخادعين تعاملوا معهم يوماً ما، مما ترك انطباع عام غير إيجابى تجاه رجال البيع بصفة عامة.

دائماً ما يصاحب شعور الخوف رد فعل لدى العميل وهو استعداده «للقتال أو الهروب» إنها فطرة بشرية للتغلب على الخوف.

إن اختار عميلك حالة «القتال» فإنه سوف يقوم بإلقاء مجموعة من الأسئلة والاعتراضات والمخاوف وأحياناً اتهامات محاولاً التغلب على خوفه وإشعار نفسه أنه الطرف الأقوى.

لأنك محترف وتعلم ما يدور فى عقل عميلك وتقدِّر إحساسه فعليك أن تستمع جيداً لكل ما يقوله وتتفق معه.. ابتسم بثقة وود. أخبره أن الأمر هنا مختلف.. قم بشرح الاختلافات والمميزات التى سوف تعود عليه من التعامل معك وشراء منتجك.. قدم إليه مجموعة من الضمانات والوعود أشعره أنه الآن فى منطقة الأمان ولا داعى للخوف.

وإن اختار عميلك حالة الهروب فإنه سوف يحاول الانسحاب ويحاول عقله فى إيجاد مخرج لإنهاء هذه المقابلة ليهرب من هذا الموقف الذى يعتبره من وجهة نظره «حرب باردة» للحصول على أمواله.

– قدم له عرض بيعى محكم خاطب عقله الباطن بهدوء.. ساعده فى القضاء على مخاوفه.. كن له مرشداً لاتخاذ قرار الشراء. اذكر له عدد من العملاء الذين كانوا متشككين وخائفين من هذا المنتج وكيف كان إحساسهم رائعاً بعد الشراء والاستخدام. لن تستطيع أن تبيع لعميل خائف لأنه إما سيهاجمك أو يهرب بعيداً.. ولهذا لابد أن تبدد مشاعر الخوف لدى عميلك وتشعره بأنه فى منطقة الأمان.

١٥ - عزز شبكة علاقاتك

إن العلاقات البشرية هى مدعم رئيسى لنجاحنا عموماً فى الحياة وبصفة خاصة لنجاحنا كرجال بيع. العلاقات البشرية تجعلنا دائماً فى دائرة البيع أياً كان نوع ما تبيع تستطيع أن تبيعه لمعارفك.

١٦ - عش فى حدود يومك

إن أفضل طريقة لتحقيق نجاحات كبيرة فى المستقبل هى أن تعيش فى حدود يومك. عش فى حدود يومك وفق خططك المستقبلية، دع الماضى فقد رحل ولا تقلق من المستقبل فغالباً ما يكون نتيجة لما تفعله اليوم.

١٧ - لا تسير نائماً

الأيام تمر سريعاً، نفاجأ بأن الشهور والسنين قد مرت منا، إن كنت لا تعمل طبقاً لخطة سوف تكون مثل السائر نائماً، يبذل مجهود فى السير ولكنه لا يقصد أى مكان محدد.

١٨ - اختياراتك تحدد نتائجك

كل اختيار تقوم به من أول أن تفتح عينيك صباحاً حتى تغلقها ليلاً سواء كان اختيار بسيط أو مهم يجب أن تسأل نفسك سؤال واضح، هل هذا الاختيار سوف يقودك نحو هدفك أم يبعدك عنه، فإن كانت إجابتك نعم فتقدم بثقة نحو اختيارك وإن لم تكن الإجابة بنعم غير اختيارك فوراً لآخر يكون خطوة إلى هدفك.

١٩ - شفر السلبيين من حياتك

فى طريقك نحو النجاح سوف تقابل الكثيرون ممن يشككون فى قدراتك

وإمكانياتك وفرص نجاحك. حاول أن تخرجهم من حياتك شفر كلماتهم السلبية أنهم يتكلمون عن قدرتهم هم ليس أنت فهم يعرفون أنفسهم وأنت تعرف نفسك وتقدرها تعلم أنها تستحق النجاح والكثير منه.

٢٠ - تحمل المسؤولية

من أكثر الأشياء التى تعيق النجاح الخوف من تحمل المسؤولية، الخوف من المسؤولية يجعلنا نقف عاجزين أمام كل تحدى يقابلنا. عندما نخطئ نبحث عن من يتحمل مسؤولية فشلنا الزمان والظروف والمدير، حرر عقلك من فكرة أن شخص أو شيء آخر هو المسيطر على حياتك، الله وهبك الحياة فتحمل هذه المسؤولية كاملة، قول داخلك بوضوح أنا مسؤول عن كل قرار.

٢١- استمتع بأخطائك إنها وسيلتك فى التعلم والنمو

لا أدعوك ولا أدعو نفسى إلى الفشل كنتيجة نهائية لممارسة أعمالنا ولكن أدعوك أن لا تنزعج من فشلك، فالفشل هو فرصة عظيمة للنمو والتقدم. انظر إلى طفل يحاول أن يتعلم المشي، يقف على قدمه ويقدم واحدة عن الأخرى ويحاول فيسقط فيبكى لحظات وينظر حوله ويقوم مرة أخرى يحاول ويسقط ويحاول ويسقط يبكى ويبتسم ويضحك. يمر بتجارب ومراحل نمو حتى يتعلم المشى والجري، ينجح ومتعة النجاح تنسى كل تجارب الفشل بل تجعلها ممتعة حينما نتذكرها.

ينصحك أينشتاين «بارتكاب الأخطاء» يقول أينشتاين «الشخص الذى لا يرتكب أى خطأ لم يجرب أى شيء جديد».

٢٢- تواضع فالأشياء العظيمة بسيطة

نقابل أشخاص فى حياتنا كالبلالين فارغة من الداخل تتظاهر طوال الوقت بالقيمة، تظهر التعالى والتكبر هل تحب هذه النوعية من البشر، أعتقد أنى سمعتك تقول «لا» ولا أحد آخر يحبهم، التواضع صفة العظماء فتحلى بالتواضع فى كل تعاملاتك واجعل من عظمة البساطة أسلوب حياة. كن أفضل ما تريد لكن عامل الناس بلطف وحب وتواضع ودماثة خلق، فالناس تحب المتواضعون.

٢٣- أوفى بوعودك

يمتلئ السوق برجال بيع مخادعين يقولون ما لا يفعلون. يقدمون مجموعة من الوعود التى لا يوفون بها أبداً. يتركون انطباع سيء جداً لدى كل عميل يتعاملون معه. إن عميلك هو استثمارك المستقبلى فإنه سوف يتكلم عنك وعن تجارب الشراء منك للكثيرين. اجعله يتحدث عنك بالخير. لا تقطع على نفسك وعد إلا إذا كنت تثق أنك أنت وشركتك على استعداد كامل للوفاء بهذا الوعد. العملاء يبحثون عن رجال بيع صادقين يوفون بما عاهدوا، اجعل عميلك يرشح لك عملاء آخرين. ويرشحك لمعارفه. اصنع سمعتك فنجاحك يعتمد على رضا عميلك عن تعامله معك. دائماً أوفى بما تعد به.

٢٤- إن أخطأت أعتذر

كل الأعمال البشرية مهما كانت محكمة معرضة لحدوث الخطأ هذا ينطبق أيضاً على عملنا. رجل البيع المحترف يستطيع أن يقدم الاعتذار عن الخطأ بشكل سريع يستطيع أن يقول (أسف/ عفواً) ثم يقوم بحل المشكلة سريعاً ويصحح

الخطأ فوراً.قد يكون الخطأ من وجهة نظرنا شيء غير مهم يحدث من الحين إلى الآخر. ولكن هى فى وجهة نظر العميل مشكلة كبيرة لأنه يتوقع أن يحصل على أفضل منتج أو أفضل خدمة مقابل ما دفعه من مال. إن العميل فى مشكلة وينتظر منا أن نتعامل مع هذه المشكلة وسريعاً. عندما يحدث خطأ. والخطأ غالباً ما سيحدث مهما كان عملنا متقناً. اعتذر فوراً عن الخطأ وابدأ فوراً فى حل المشكلة

٢٥- أرجوك لا تغلق هاتفك

لكل وظيفة سمات تختلف عن الوظائف الأخرى ومن أهم سمات وظيفتنا كرجال بيع أننا يجب أن نكون جاهزون لتلقى اتصالات عملائنا فى كل وقت. إنه لشيء مرهق أعلم هذا جيداً فإنى قد عانيت منه شخصياً ولكن لا شيء بدون مقابل. كل مكالمة تأتيك على هاتفك تعنى أن هناك عميل مهتم ويسأل عن منتجك أو خدمتك إنه فرصة بيعية. لا تغلق هاتفك أمام الفرصة عليك أن تمحى من قاموسك عبارة (إن ساعات العمل قد انتهت) فطالما هاتفك المحمول يرن وعلى الخط عميل إذاً فأنت في العمل. هذه طبيعة عملنا ولك الاختيار إما أن تقبل المهنة بما لها وما عليها أو أن تشترى جريدة للبحث عن وظيفة أخري. استقبل مكالمات عميلك بترحاب فى كل وقت. سجل اسمه فى دفتر عملائك ودون طلبه واستفساراته.

- نجاحك فى مهنة البيع يعتمد فى الأساس على عدد عمليات البيع التى قمت بها. وعدد عمليات البيع تعتمد على عدد المكالمات التى قمت بها فرحب بكل عملائك فى كل وأى وقت. كن جاهز فى الرد على استفساراتهم وساعدهم

وقدم لهم الخدمة.

- اعلم إنك إن لم تقم بهذا فإن رجل بيع آخر سوف يقوم بذلك واعتقد أنك لن تقبل بهذه النتيجة أبداً. العميل لا يضيع فى عالم الأعمال إن أنت لم تقتنص الفرصة. سوف يقتنصها رجل بيع آخر مستعد.

٢٦ - ضع أهدافك نصب عينيك

ضع أهدافك نصب عينيك اكتبها فى ورقة، وعلق هذه الورقة فى مكان واضح لتطلع عليها دوماً. عقلك مبرمج على النجاح ذكره بأنك عازم بصدق على النجاح.

٢٧ - اهدم أسوارك الوهمية

عقلنا الباطن لا يميز ما هو حقيقى وما هو غير حقيقى إنه فقط يسمع ما نقوله له، فأنت أخبرته أنك قادر على تخطى كل الحدود، سيعمل جاهداً على بناء خطط التخطى والاجتياز، أما إن أبلغته بارتفاع الأسوار التى تقف أمام أحلامك سينظر دائماً إلى طول السور وينسى الهدف الذى خلفه، لا تصنع أسوارك بنفسك. مادمت اخترت مهنة البيع باختيار حر فيجب أن تصمم على النجاح وأن ترسم الصورة المثالية لرجل البيع الناجح فى عقلك وتعمل على أن تصل إلى هذه الصورة، اعمل على تجويد أدائك، تعلم أساليب جديدة اقرأ أكثر أحصل على دورات تدريبية افعل ما لا يفعله زملائك كن الأفضل فالبديل الثانى سيء.

٢٨ - هاجم خوفك

فى اجتماع إدارة المبيعات ستجد بعض رجال البيع لا يقومون إلا بهز

رؤوسهم بالموافقة. تمر الأيام والشهور والسنين وتتعدد الاجتماعات وهم مازالوا مصرِّين على هز رؤوسهم لا ينطقون أو يعترضون أو يقدمون أفكاراً خوفاً من رفض أفكارهم. الخوف عدو الإنسان نحو النجاح، فإن شعرت بالخوف من شيء افعله، افعل ما تخاف منه لتتغلب على الخوف. أطرح أفكارك وناقشها مع زملائك فى العمل ومع مديرينك. دافع عن أفكارك. مجرد نقاشك لأفكارك يجعلك قادر على تنمية هذه الأفكار والفكرة توصلك إلى فكرة أخرى ومن فكرة إلى فكرة سوف تصل إلى النجاح.

٢٩ - تحدث لغة الأقوياء

للأقوياء لغة معروفة ومفردات تستطيع أن تميزها فإنهم لا يعيشون فى دائرة الشكوى من الظروف والأيام والأشخاص إنهم قادرون إن أصبحت الدنيا فى ظلام دامس أن يبحثوا عن بصيص من النور. فإن لم يجدوه أسرعوا فأشعلوا شمعة تضيء لهم ولغيرهم. انطلق نحو هدفك وساعد نفسك من قوانين الله الثابتة أنك إن سعيت إلى تحقيق هدفك بقوة واجتهدت وعملت، فإن الله يسخر لك الأرض ومن عليها لمساعدتك فى تحقيق حلمك ولكن أبدأ أنت أولاً وساعد نفسك.

٣٠ - تعلم من الآخرين

كل شخص تقابله تستطيع أن تتعلم منه شيء ما يساعدك فى النمو والنجاح كن مكتشف مهارات المحيطين بك وتعلم منهم، كلما استطعت أن تتعلم من المحيطين كلما كانت شخصيتك غنية وفعَّالة وقوية.

٣١ - شكل فريق نجاحك

إننا كائنات اجتماعية، لن تستطيع أن تصنع نجاحاً واضحاً بدون تكوين فريق قوى ننجح معه، دعم الأشخاص القريبين منك لأنك ستحصل على الدعم منهم عندما تحتاجه. اقترب من الأشخاص الناجحين والباحثين على النجاح فالتفائل ينتقل بالعدوى.كلما قابلت شخص ناجح ضمه سريعاً إلى فريقك وقربه منك وتناقش معه واستفد من خبراته واعرض عليه أفكارك واطلب منه أن يقيمك.

٣٢- العرق فى التدريب يوفر الدم فى المعركة

قرأتها على حائط بإحدى المنشآت العسكرية ومن يومها وهى محفورة بذاكرتى بالفعل أن العرق والجهد فى التدريب يوفر الدم فى المعركة، وفى مهنتنا التعب والجهد فى التدريب والقراءة مع مهارات وفنون البيع يساوى أما النجاح فى البيع أو «خسارة» عميل. فكلما درَّبنا أنفسنا على أساليب جديدة فى التفاوض والإقناع والتأثير فإن كل مجهود مبذول يعنى نجاح أكبر وإتمام عدد أكبر من عمليات البيع.

٣٣- لا تختلق الأعذار

عندما يتأخر عن موعده شخص ما يبدأ فى تقديم الأعذار مثل إنه كان هناك حادثة على الطريق، أو أن الوقت وقت ذروة أو أى أعذار يحاول خلقها. هذه الأعذار لا تقلل من شعور عميلك بالسخط على دقائق الانتظار التى ضاعت هدر. بالعكس ستشعر إنك ما زالت تضيع وقته فى خلق الأعذار. الرجال الناجحون لا يختلقون الأعذار لأنهم يفعلون الصواب وإن أخطأوا تحملوا مسؤولية الخطأ والاعتراف به، وعملوا على تصحيحه فوراً.

٣٤- اجعل لك غاية تمنحك النور كلما أظلمت الأمور

حدد غايتك العليا واكتبها وضعها فى موضع واضح من غرفة نومك أو مكان عملك وكلما أظلمت الدنيا عليك وإن ساورك الإحساس بالفشل انظر إلى الورقة وذكِّر نفسك أنه لا وقت للتراجع واستمر فى محاولتك فى الوصول إلى هدفك المحدد.

من يتبع خطى الحشود لن يبلغ نقطة أبعد مما بلغته الحشود أما من يشق طريقاً جديداً فهو حتماً سيجد نفسه قد بلغ ما لم يبلغه أحد غيره.

٣٥ - اتخذ لك قدوة

اتخذ قدوة لك وادرس تجربة نجاحه وكلما كنت فى موقف اسأل نفسك إن كان هو قدوتك الآن مكانك فكيف سيكون موقفه واختياره. وادرس هذا الاختيار جيداً فإن كان ملائماً فتوكل على الله ولا تعجز.

٣٦- حاول مرة أخرى

كلما أخطأت حاول مرة أخرى وجاهد نفسك. كرر الفعل وتعلم من أخطائك.

٣٧- كلمة «لا» استخدمها باحتراف

هناك طريقتين لتقول لعميلك «لا». الأولى وهى «لا» النافية الحاسمة بدون استخدام مشاعر إجابية هى «لا» سلبية يشعر العميل عند سماعها أنه فقد ما يبحث عنه لديك ويفكر سريعاً فى أن يحاول أن يجد ما يبحث عنه عند رجل بيع آخر.

الثانية وهى «لا» مع تقديم البدائل هى «لا» ولكن مع تقديم بدائل وخيارات تذيب مشاعر العميل السلبية فى مجموعة من البدائل التى يشعر أنه قد يجد من بينها ما يحقق طموحاته فى الحصول على ما يبحث.

إعتذر باستخدام كلمة «آسف» واشعر عميلك أنك متعاطف معه، أرشده وقدم له البدائل الجيدة.

٣٨- كن هذا الشخص الذى يحدث الجديد

كل الطيور تغرد فى السرب إلا الطيور المغامرة هى فقط من ترحل بعيداً لتسمع إلى صوتها فى السماء وحدها، لكى تنجح عليك أن تختار طريق جديد يصل بك إلى النجاح، لا تسير فى الطرق المعتادة فهى سوف تؤدى إلى نفس النهايات المعتادة، اسلك طريقك وارسم خطط وصولك بنفسك وكن مختلف.

٣٩- أعمل على تنمية نقاط قوتك

كل شخص يمتلك مجموعة من السمات التى تميزه عن الآخرين، عليك أن تكتشف سماتك ونقاط قوتك وتعمل على تنميتها حتى تكون واضحة لكل من يتعلم معك.

٤٠- الصبر مفتاح الفرج

مثل مصرى رائع يصف بكل وضوح فائدة الصبر إنه مفتاح الفرج والنجاح والسعادة «إنما النصر صبر ساعة» النجاح والعظمة فى كثير من الأحوال تعتمد على الصبر، تحلى بالإيمان والعزيمة، آمن بأن الله سيكافئك قريباً، آمن بنفسك.

٤١- الحظ يصادف فقط من يعملون بجد

الحظ السعيد من الكلمات المرتبطة بالنجاح فدائماً ما يصفون الفشلة الناجون إنهم أناس محظوظون وهو قول حق أراد به باطل، نعم الناجحون محظوظون فى أنهم علموا سر النجاح وهو الاستعداد الجيد وبذل الجهد والتدريب والمحاولة حتي تأتى الفرصة فيكونون جاهزون لاقتناصها.

٤٢- تستطيع أن تكون محدود الذكاء وتحقق النجاح

الذكاء والموهبة قد تكون السبب فى نجاح بعض البشر ولكنها ليست السبب فى نجاح كل الناجحون، إنها ليست وجهة نظري، إن أينشتاين يقول عن نفسه: «ليست الفكرة فى أنى فائق الذكاء، بل كل الفكرة أنى أقضى وقت أطول فى حل المشاكل»، يعتبر أينشتاين أن العبقرية عبارة عن ١٪ موهبة و٩٩٪ عمل واجتهاد، يرى أنه لا يولد الإنسان عبقرى بل عليه أن يسعى لتحقيق العبقرية بنفسه.

٤٣- «قيدوا العلم بالكتابة»

اجعل لك دفتر تقيد فيه كل ما تتعلمه وتذكر أن الخط الردئ من أفضل ذاكرة.

٤٤- استخدم قوة عقلك الباطن

ارسم حلمك فى عقلك الباطن وتذكره دائماً ستجدك تقترب منه كل يوم.

٤٥- تفائل

تفائل دائماً، وابتعد عن المتشائمين فالغد فقط لمن يظنون بالله خيراً، فكن منهم.

٤٦- طور نفسك

طور نفسك وقدراتك اقرأ كتب متعلقة بالمبيعات والتسويق، ناقش من هم أكبر منك خبرة أحضر دورات تدريبية.

٤٧- تعلم أن تقولها «لا»

قول «لا» وبوضوح لكل من يقف أمام نجاح قولها لزميل عمل علاقتك به تأخرك قولها لمن يضيعون وقتك قولها للمتشائمين، واعلم أن وراء كل كلمة «لا» نعم أكبر نعم للنجاح والتميز والرقى الوظيفي.

٤٨- قم بالبيع دائماً

قم بالبيع دائماً حتى وإن كانت أرباحك صغيرة، وتذكر أن النجاحات الصغيرة هى التى تصنع النجاحات الكبيرة.

٤٨- تعلم قواعد اللعبة أولاً، ثم أظهر مهاراتك

يقول أينشتاين: «عليك أن تتعلم قواعد اللعبة أولاً، ثم عليك أن تتعلم كيف تلعب أفضل من الآخرين».

٤٩- سجل نجاحاتك

كلما حققت صفقة بيع، أو حصلت على مديح من عميل أو شكر من شركتك أو مديرك على مجهودك سجل كل هذه النجاحات فى دفتر وارجع إليه من وقت لآخر لتشعر أنك فعلاً رجل ناجح تستحق الثناء.

٥٠- كافئ نفسك ودللها

اجعل لك عادة أن تكافئ نفسك على كل فعل صواب تفعله حينما تخطط لشيء وتصل إليه. احتفل بنفسك اشترى لنفسك شيء جديد أو قم بزيارة مكاناً جميلاً أسعدها إنها كانت «نفس مجتهدة وتستحق المكافأة».

٥١- قاتل من أجل أحلامك

أصنع تاريخك وقاتل من أجل أحلامك، الحياة لا تطعمنا فى أفواهنا بملعقة من ذهب، علينا القتال لنحصل على غذائنا، قاتل من أجل أحلامك وغذاء أولادك.

٥٢- ما تفكر فيه هو ما ستحصل عليه

اشحن نفسك بالحماس، اعلم أن هناك دائماً فى كل وقت فرصة للنجاح، هناك عميل ينتظرك دائماً لتبيع له.

٥٣- ابحث عن شخصية مرجعية

لكى تنجح فى مجال عملك عليك أن تبحث على شخصية مرجعية ترجع إليها عندما تحتاج إلى النصح والإرشاد، من الضرورى أن تختار شخصية مرجعية خبيرة من رجال البيع أصحاب الخبرة والنجاح لتحصل منه على النصح عند اتخاذ القرارات الهامة والاستعانة بخبرته لمواجهة المصاعب.

٥٤- مظهرك يعنى احترافك

إن رجل البيع المحترف يهتم بمظهره ليس مطلوب أن تلبس أشهر الماركات وأغلاها ثمناً ولكن علينا أن نختار ملابس مهندمة جذابة ليكون مظهرنا لائقاً

ومرتب يظهر صورة جيدة تنم عن الاحتراف والمهنية ويترك لدى كل من يتعامل معنا انطباع جيد.

٥٥- اشحذ منشارك

النجار ليستمر فى نجاحه بالعمل، من فترة لأخرى يقوم بشحذ المنشار ليعيده إلى سابق عهده قوى وفعّال وهكذا رجال البيع يحتاجون أيضاً من فترة لأخرى إلى شحذ قواهم وأفكارهم.

٥٦- اخرج من دخلك شيء للفقراء

الصدقة والهبة وإخراج المال لوجه الله مهم جداً، فالله وحده هو من رزقك وساق هذا الرزق إليك، فأخرج جزء من مالك لتسعد به محتاج كما أسعدك الله.

٥٧- العرض البيعى الكامل فخ احذر الوقوع فيه

كل رجال البيع المحترفين يستطيعون أن يحدثونك عن أهمية العرض البيعى وإنه الطريق المثالى لعرض منتجك وخدماتك ومواصفاتك وسعرها على عميلك بشكل مرتب ومنظم وجذاب وأنا متفق بشكل كامل عن أهمية أن تصنع لنفسك عرض بيعى مميز ولكن سوف أخبرك ما لم يخبرك به أحد من قبل فى أثناء عرضك البيعى توقف للحظات وراقب عميلك لأنك قد ترى أو تسمع منه أو ترى من لغة جسده إشارة الموافقة والاقتناع أو أى مؤشر على الشراء. فى هذه اللحظة أنهى عرضك البيعى فوراً وقوم بخطوات إتمام عملية البيع، فالهدف الرئيسى من العرض البيعى هو الحصول على موافقة عميلك فإذا وافق على الشراء، أشكره وتوقف فوراً عن العرض البيعي، فقد تحقق ما تصبو إليه.

٥٨- بناء السمعة

تأخذ منا عشرين سنة لصناعتها، وخمس دقائق لهدمها، إذا أخذت هذا الأمر بعين الاعتبار، سوف تقوم بأعمالك بطريقة مختلفة.

٥٩- أبتعد عن كل من يقلل من إمكانياتك

ابتعد عن الأشخاص الذين يحولون التقليل من طموحاتك. البسطاء فقط يقومون بذلك، بينما الناس العظماء هم الذين يشعرون أنك باستطاعتك أن تصبح واحداً منهم.

٦٠- إبحث عن الأفكار المبتكرة

أخرج من الصندوق لتجد أجوبة وحلول لمشاكلك لا تجعل حلولك وأفكارك نمطية مكررة، يقول أينشتاين «الجنون هو أن تفعل نفس الشيء مرة بعد أخرى وتتوقع نتائج مختلفة».

٦١- اجعل خيارك دائماً عدم الأستسلام

الهزيمة شعور سيء ولكننا معرضين لها مع كل عمل نقوم به، إن واجهتك الهزيمة لا تستسلم.. بينك وبين الفوز فقط خيارك بعدم الاستسلام.

٦٢- حب الحياة وأشرق كالشموس

- الحياة رحلة قصيرة ساعات وأيام.. شهور وسنين تمضى مسرعة، حاول أن تحب كل تفاصيل الحياة، الفكرة البسيطة ستمضى الحياة فى الحالتين إن كنت محب وعاشق لها أو كنت ساخط على أيامها، الحب قوة رائعة حب الحياة وأشرق بتفائل كشموس، فالناس تحب دفء الشموس.

٦٣- دعنا نفكر فى عبور الجسر حينما نصل إليه

أعرف رجال بيع يعيشون فى عالم الأحلام كل يوم يحلم حلم، من حقك أن تحلم ولكن لا تجعل الأحلام تسرق منك الحاضر، يقول أينشتاين «لا أفكر أبداً فى المستقبل لأنه سيأتى قريباً فى كل الأحوال».

٦٤- فرق بين قرار الشراء المادى وقرار الشراء النفسي

يشترى العملاء بعد اتخاذ قرار الشراء وهذا القرار ينقسم إلى نوعين رئيسيين (قرار مادى ومنطقى - أو قرار نفسي).

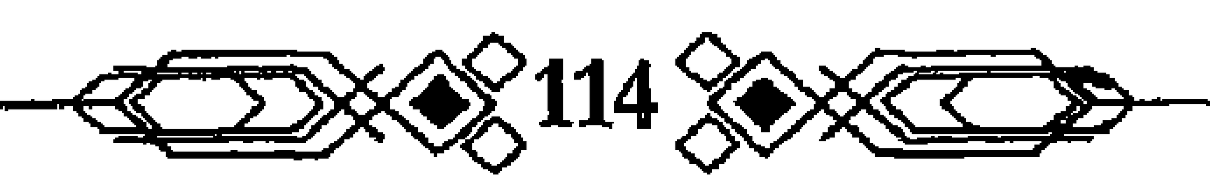
- **القرار المنطقي**: هو قرار تم بعد اختيار بين مجموعة من البدائل المتعددة والمختلفة وبعد دراسة وتحليل لهذه البدائل. قرار يخضع للمنطق والعقل ويمر هذا القرار بمراحل منطقية.

- **أما القرار النفسي**: فإنه يبدأ بالإحساس بالحاجة أو الرغبة وينتهى بإحساس العميل النفسى بالارتياح إلى أحد المنتجات بشكل قد يكون غير مبرر منطقياً كارتياحه إلى شخص رجل البيع وإحساسه بالراحة فى التعامل معه.

- وهنا تظهر حرفية البائع بإشعار العميل بمشاعر إيجابية تدفعه إلى اتخاذ قرار الشراء.

٦٥- فرق بين عميل الرغبة وعميل الحاجة

• عليك أن تفرق بين عميل (الحاجة) وعميل (الرغبة) فعميل الحاجة هو عميل فى حاجة إلى شراء منتج معين ليحصل على منفعة محددة مثل: شاب فى بداية حياته يريد أن يشترى شقة للزواج، فهو عميل حاجه فهدفه الرئيسى فى امتلاك



الشقة هو الزواج وهو مستعد لأن يشترى أى شقة تناسب مقدرته المادية.

أما النوع الثانى من البيع هو البيع (بالمواصفات) وهذا العميل هو عميل (رغبة) فهو يشترى لإشباع رغبة لديه وليست حاجة فهو يسأل عن المواصفات والمميزات، فعميل الرغبة يرغب فى شراء شقة سوف يحدد المنطقة والدور والقرب من مناطق مفضلة له. المهم لديه المواصفات والمميزات التى يرغبها أن تكون متوفرة فيما يقوم بشراءه. ورجل البيع المحترف بعد تحديد نوعية عميله يقوم بمخاطبة كل عميل بطريقة مختلفة فعميل (الحاجة) يحتاج أن يسمع أقل الأسعار المتاحة لأفضل منتج ممكن، أما عميل الرغبة فيقدم له أفضل المنتجات التى تتوافق مع رغباته ومواصفاته ويأتى فى أخر العرض البيعى السعر.

٦٦- قدم خصومات ولا تقدم تنازلات

فى أغلب الأحوال عندما تقدم لعميلك سعر منتجك فإنه سوف يبدأ فى الفصال والتفاوض حول هذا السعر، يستخدم أساليب ومبررات محفوظة ومكررة، وعليك كرجل بيع محترف أن يكون لك أسلوبك فى الرد على اعتراض العميل السعرى «الفصال» إما عن طريق الإقناع بأن المنتج يستحق هذه القيمة أو أن تقدم خصومات على السعر إن كان هذا بإمكانك. إن أغلب الاعتراضات هى فقط محاولة للمراوغة، فكن ثابت وإن قدمت خصم أجعله خصم محدد معقول غير مبالغ فيه. لأن عميلك سيحاول الحصول على المزيد.

قدم خصومات ولا تقدم تنازلات، لأن التنازلات الكبيرة تشعر عميلك بأن هناك سبب ما تخفيه مما يزيد من شكوكه وفى النهاية ستفقده.

المريض لا يثق فى الطبيب الذى يقدم خطوات لجذب المرضى، والعمال لا يثقون فى رجال البيع الذين يقدمون تنازلات.

٦٧- تذكر: يشترون الناس بطريقة عاطفية ويبررون ذلك منطقيا

٦٨- أخلق بينك وبين عميلك أرضية مشتركة:

إن لم تستطيع أن تخلقها تظاهر بوجودها إن الأرضية المشتركة تجعل عميلك يتعامل معك على إنك صديق متفق معه فى الرأى. الأرضية المشتركة تعنى ببساطة أنك تنظر إلى الأمور من نفس المنظور الذى ينظر منه عميلك تهتم باهتماماته فإن قال لك إنه على سبيل المثال من منطقة سكنية معينة وكنت أنت تسكن فيها فصرح بهذا. وإذا كانت أصوله من بلد معينة وأنت من نفس البلد قل له أنك من نفس البلد وإن لم تكن منها فقول له كيف إنك ترى أهل هذه البلد شخصيات طيبة وودودة.أين كان مجرى الحديث أبحث عن الأرضية المشتركة أو اخلقها أو تظاهر بها فإن هذا يجعلك شخصية مقنعة بالنسبة لعميلك.حاول تقليد لغة جسد عميلك افعل ما يفعله.كن مهتما بما يثير اهتمامه.

٦٩- تحمل المسؤولية :

كن صاحب سلطة مارس مهنتك وكأنك الرجل الأول حاول أن تقدم لعميلك أفضل خدمة وفى حالة عدم رضاء عميلك عن أداء الشركة أو المنتج عليك أن تتحمل المسؤولية فى علاج هذه الحالة لدى عميل شركتك. رجل البيع صاحب المسؤولية هو رجل بيع يعتمد عليه فكن هذا الرجل الذى يستحق الاحترام لا تكن مثل (الفأر الصغير الهارب) إن ظهرت المشكلة تهرب بقولك لست أنا المسؤول اذهب لمديرى.

٧٠- رتب عقل عميلك:

- رجل البيع المحترف يعلم جيداً أن رغبة العملاء فى المنتج رغبات غير محددة بشكل تفصيلى مشتتة ومبعثرة فى عقله وعليه أن يقوم بترتيبها وتنظيمها وتوظيف مهاراته ليقرب منتجاته من هذه الرغبات.

٧١- كن خبيراً:

- عليك أن تؤكد لعميلك أنك خبير. الحقيقة أنك تعلم أكثر من عميلك عن منتجك كل ما عليك أن تنقل هذه الحقيقة إلى عقل عميلك وتجعله يثق فيها هذا سيدفعه إلى التعامل والشراء منك.من منا لا يريد أن يتعامل مع خبير. يجب أن تكون خبيراً ويجب أن يدرك عميلك أنك خبير.

٧٢- حدد ما يريده عميلك:

- عليك أن تحدد ما يريده عميلك بالضبط ومن ثم تعرض عليه منتج أو اثنين على أكثر تقدير ليختار بينهم عندما تعرض على عملائك خيارات أكثر من اللازم فإن معظمهم يصيبه حالة من التشويش وعدم القدرة على اتخاذ القرار وإذا شعر عميلك بالارتباك عجز عن الفعل وقرر أن لا يفعل شيئاً ويقرر الهروب من العملية البيعية كلها ويؤجل الأمر كله.

٧٣- قدم مبرراً مقنعاً للسعر:

- رجال البيع غير المحترفين يبيعون فقط المنتجات رخصية السعر- دائماً ما يعلن رجال البيع عدم قدرتهم على بيع منتجاتهم بسبب ارتفاع أسعارها ويقولون أنها إن كانت أقل ثمناً كان يمكنهم بيع الكثير منها. لقد أثبتت الدراسات أن

٢٠٪ من العملاء يشترون المنتجات الأرخص سعراً بدون الاهتمام بالجودة أو الخدمة.. وأن ١٪ من العملاء هم من يشترون المنتجات الأكثر سعراً. هؤلاء العملاء الذين يبحثون عن المنتجات الأكثر سريعاً ليحققوا متعة الامتلاك. وأن ٧٩٪ من العملاء هم السواد الأعظم من العملاء هم من يشترون المنتجات بناء على حساب القيمة التى سوف يحصلون عليها من امتلاك منتجك عليك أن تعلم أن السعر لا يقف أمام نجاحك فى إتمام البيع. يجب أن تتعلم أن تعطى لعملائك مبررات لدفع مقابل لشراء سلعتك.

٧٤- افعل وقدم أفضل من الآخرين:

- لتكون رجل بيع يستطيع أن يتذكرك العملاء عليك أن تقدم أفضل وأكثر من ما يفعله رجال البيع الآخرين كن ودوداً أكثر مستمعاً أفضل مرحباً ألطف قدم الأكثر لتكون الأفضل.

٧٥- لا توزع التنازلات ولكن فاوض:

عليك أن لا توزع التنازلات وتقدمها بشكل مجانى.. فى البيع لا يوجد شيء بدون مقابل.عندما يطلب منك تقديم تنازل ما. فكر جيداً فى المقابل. قدم خصومات مقابل الكميات الكبيرة كل شيء بمقابل تفاوض ولا تقدم تنازلات كبيرة فإنها تفسد البيع.

٧٦- أرفض العرض الأول دائماً:

- عندما تقوم بعرض منتجك ويبدأ العميل فى مفاوضتك فى السعر ويقدم إليك عرضاً بالشراء ويريد الموافقة عليه، عليك أن ترفض هذا العرض ولا تقبله

لإنك لو قبلت أول عرض لعميلك. سيشعر أنه كان يستطيع أن يحصل على الأفضل إن ساومك بشكل أكبر ويشعر أنك قمت بخداعه بأنك كنت تعرض سعر مبالغ فيه عن منتجك وأنه إن كان قدم عرضاً أقل مما قدمه كنت ستقبله، إن حصول عميلك على موافقتك بشكل سريع سيشعره أنه كان يمكن أن يحصل منك على الأفضل.

٧٧- تعلم لغة العقل الواعى ولغة العقل الباطن

- عليك أن تعلم أن عميلك يشترى المنتجات من منطلق عاطفى ويروون شراءهم لهذه المنتجات بشكل منطقي. بمعنى أن الشراء يتم بناء على رغبات عاطفية واتخاذ القرار أيضاً عاطفى ويقوم العقل الواعى بعد ذلك بإعطاء مبررات منطقية فإن المنطق هو لغة العقل الواعى - والعاطفة هى لغة العقل اللاواعى «الباطن» وعليك أن تتعلم اللغتين للتواصل بشكل فعَّال ومؤثر.

٧٨- أرسل رسالة واضحة إلى عميلك

- إن مهمتك الرئيسية هى تيسير عملية الشراء عن طريق إرسال رسالة واضحة إلى عقل عميلك أن ما يبحث عنه أنت قادر على أن توفره له وذلك بناء على إرسال رسالة مميزة تتكون من ثلاث عناصر رئيسية:

- **التميز**: هو أن تظهر فى رسالتك أهم المميزات المتفردة فى منتجك وشخصك وشركتك.

- **الأهمية**: توضيح أهمية اتخاذ القرار بالنسبة لعميلك فى هذا الوقت.

- **التكرار**: تكرار الرسالة على عقل عميلك بشكل يجعله يستطيع تذكرها بشكل سهل.

٧٩- - ابحث بداخل حاجات عميلك عن المعانى الضمنية:

- كرجل بيع محترف عليك أن تبحث فيما وراء الكلمات والرغبات الواضحة فكل عملية شراء هى قرار عاطفى يحمل قليلاً من المنطق ولدفع عميلك على شراء منتجاتك عليك أن يكون لديك «محفز عاطفى فعَّال» لدفعه والتأثير عليه وذلك بفهمك للمطالب الضمنية لدى عميلك وفهمك لمشاعره وأحاسيسه فإن كنت تبيع شقق سكنية عليك أن تفهم دافع عميلك فى امتلاك شقة هل بغرض السكن أم الاستثمار وتحدد دوافعه النفسية للشراء وعلى أساس هذه المعرفة تستطيع أن ترشده إلى أفضل الخيارات.

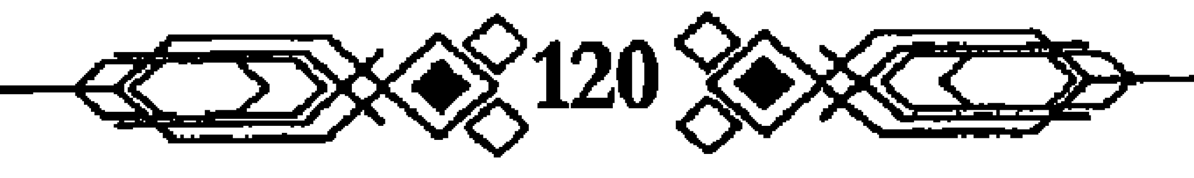
٨٠ - لماذا يشترى العملاء المنتجات؟؟

- سؤال بديهى لما يدفع العملاء الكثير من المال ثمناً لمنتجات مرتفعة الأسعار؟؟ لماذا يدفع العملاء للتنازل عن أموالهم التى اجتهدوا لتحصيلها أيام وشهور فى مقابل منتجات؟؟ لماذا يختار العميل لوناً معيناً؟ ويفضل ماركة معينة؟ ويختار رجل بيع محدد؟

- للإجابة عن هذه الأسئلة المهمة عليك أن تعلم أن قرار الشراء ينبع من العقل الواعى للعميل ثم ينتقل إلى عقله الباطن هذا العقل الذى يستخدم معتقداته من المشاعر المخزنة فى اتخاذ القرار.

٨١- قوانين الزراعة والبيع:

- قوانين الزراعة تنطبق بشكل تام على قوانين البيع فعليك أن تمهد الأرض (التى هى رغبتك وطموحاتك فى النجاح فى مهنة البيع) وأن تزرعها (بالجهد



والعمل المنظم والدءوب) وأن تسمِّد هذه الأرض (بتعلم فنون ومهارات البيع) وأن تقوم على متابعة محصولك (خدمة عميلك ورعايته) وأن تكون على قناعة كاملة بأن الله سوف يرزقك (محصول طيب). وأن ما ستزرعه لابد أن تحصده.

٨٢- إن الشعور بالخوف أو التخلص من الألم هم دافعين رئيسيين للشراء. إن الخوف من حالة خسارة فى المستقبل تدفع العملاء على الشراء فى الحاضر إن الخوف من خسارة وظيفتك أو خسارة دخلك تدفعك إلى شراء بوليصة تأمين. وخوفك على سرقة سيارتك يدفعك على شراء حماية لعدم السرقة لها. وخوف العميل على ارتفاع الأسعار فى المستقبل على سلعة ما يجعلك تقوم بالشراء فى الوقت الحاضر. من دوافع الشراء هو الاحتياج إلى الظهور فى مظهر اجتماعى مشابه للآخرين نحن كبشر كائنات اجتماعية نبحث عن التشابه فيما بيننا البعض. إن استطعت أن تقنع عميلك أن منتجك هذا يقوم بشرائه مجموعة من العملاء مشابه له فغالباً ما ستدفع عميلك لاقتناء هذا المنتج.

٨٣- غيِّر عاداتك

- النجاح طريق طويل يستلزم منك الكثير من البذل والتضحية غيِّر عاداتك وأسلوبك. غيِّر كل مايقف أمامك فى تحقيق رغبتك فى النجاح. الوصول إلى النجاح يستحق ذلك.

٨٤- قدم خدماتك بجودة فندقية

- قدم خدمات لعميلك بجودة فندقية ذات الخمس نجوم. تعرف لماذا تدفع ثمن ضخم لكوب شاى فى أحد الفنادق ذات الخمس نجوم وأنت راضى

تماماً. وتكون فى شدة الغضب إن حصلت على كوب شاى من أحد المقاهى حتى وإن كان سعره زهيداً. إنها الخدمة نحن كبشر نعتز بأنفسنا نبحث عن كل ما يعاملنا بشكل مهذب ولطيف ونغضب ونثور علي كل معاملة غير لائقة. إن عامل السعر غير ضرورى فكم تدفع مقابل المعاملة الطيبة المهذبة المعترفة بأنك شخص تستحق التقدير. هكذا عملاؤنا سيدفعون لنا على خدماتنا وسلوكنا ولطفنا معهم. تعامل مع عميلك معاملة تشعره بأنه شخصية ذات شأن وتستحق الاحترام فإن فعلت ذلك بادلك نفس المشاعر العاطفية وفضَّل التعامل معك عن غيرك وتحدث عنك وعن تجربته الغنية معك.كن لطيفاً إنها بسيطة ولكنها ستحقق المعجزات.

مقتطفات من أفكار نابليون هيل للنجاح والثروة

أَلّف نابليون هيل كتاب مشهور عالمياً واختار له اسم (فكر تصبح غنياً) وتضمن هذا الكتاب أفكاراً رائعة فى النجاح وتكوين الثروة أردت أن أشاركها معك.

- الأفكار أشياء ملموسة حقاً وتصبح قوية عند تحقيقها، خصوصاً عندما يتم إخراجها بوضوح الهدف والمثابرة والرغبة المشتعلة لترجمتها إلى ثروة.

- لقد أصاب النجاح كل الذين امتلأ وعيهم بالنجاح وكيفية تحقيقه، أما الفشل فيصيب أولئك الذين يسمحون للفشل دون اكتراث يمتلك وعيهم.

- قبل أن يحالف النجاح حياة أى رجل لابد أن يواجه هزيمة أو انكساراً مؤقتاً، وربما بعض الفشل.

- لا يمكن للحظ السيء أن يكون مصيراً دائماً لأى أحد.

- لن أتوقف عن العمل عندما يقول الآخرين «لا».

- لا تسمح لأحد أن يسخر من أحلامك.

- قوة الرغبة المدعومة بالإيمان يمكن أن تحقق أى شيء.

- عندما تبدأ الثروات بالمجيء فإنها تأتى مسرعة وبوفرة كبيرة إلى درجة أنك ستتعجب أين كانت تختبئ عنك فى السنوات العجاف.

- إذا كان الشيء الذى تتسنى فعله صحيحاً وأنت تؤمن به انطلق ونفِّذه وحقق أحلامك ولا تبالى لما يقوله الآخرون إذا واجهت نكسة مؤقتة أو مرحلية، لأن الآخرون قد لا يعرفون أن كل فشل يجلب معه بذور نجاح مساوية له.

قصص رائعة عن النجاح

إنها قصص رائعة استطاع أصحابها أن يصنعوا المستحيل. واجهوا الدنيا بقلوب مليئة بالإيمان. عملوا واجتهدوا لتحقيق أحلامهم. أوردت هذه القصص لتكون مرشداً لك ومعين فى كل وقت مظلم وكل لحظة يأس راجع هذه القصص لتعلم أن بعد كل ظلام نور ومع كل فشل نجاح. وأن كل مجهود له نتيجة.



- ١ -

صاحب إمبراطورية الدجاج المقلي

ولد إمبراطور الدجاج المقلى وصاحب ومؤسس سلسلة مطاعم «كنتاكى فريد تشكن» الكولونيل ساندرز فى ٩ سبتمبر سنة ١٨٩٠، عندما تم عامه السادس توفى والده مما اضطر أمه إلى النزول للعمل وتركه هو وأخيه الصغير وأخته فى المنزل، حيث كان عليه أن يتحمل المسئولية فى وقت مبكر.

كان عليه أن يقوم بإطعام أخيه وأخته فى غياب والدتهما وكان هذا أول تحدى حقيقى يقابله فتعلم الطبخ أخطأ وأصاب لكنه فى النهاية استطاع أن يتعلم أساسيات الطبخ فى عمر مبكر.

تزوجت أمه وهو فى عامه العاشر مما جعله يتخذ قرار ترك المنزل والذهاب ليعمل فى مزرعة مقابل دولارين فى الشهر، مرت السنين وهو ينتقل من عمل إلى آخر دون أن يحقق أى نجاح يذكر. كان دائماً يشعر شعور داخلى أنه أفضل كثيراً مما هو عليه الآن مما دفعه إلى دراسة القانون من خلال المراسلة وبعد أن حصل على شهادة فى القانون لم يكتفى بذلك لكنه أكمل دراسته عن طريق المراسلة مع الجامعة حتى حصل على درجة الدكتوراة.

استطاع أن يحقق حلمه ويحصل على درجة الدكتوراة فى القانون برغم أنه فى الماضى ترك المدرسة وهو فى عمر صغير ولكن صاحب العلم يستطيع دائماً

تحقيقه بالإيمان والصبر والعزم.

حصوله على درجة الدكتوراه فى القانون أهلته أن يعمل بمهنة المحاماه، مارس المهنة فترة من الزمن ولكنها لم تحقق له المكسب المالى الذى يرضيه، فأراد أن يبدأ عمله الخاص فقام بافتتاح محطة لخدمات السيارات فى مدينة كوربن فى ولاية كنتاكي.. وفى حديث قصير دار بينه وبين أحد الباعة الجائلين قال البائع.. أنه لا يوجد مطعم جيد ليأكل فيه فى هذه المدينة، أعاد الكولونيل ساندرز الجملة أكثر من مرة فى رأسه وتذكر كل المطاعم التى تقدم الطعام فى المدينة وكيف أنها رديئة وغير طيبة الطعم وأضاءت الفكرة فى رأسه لماذا لا يقوم هو بتقديم هذه الوجبات الجيدة غير المتوفرة فى المدينة.

اكتملت الفكرة فى رأس ساندرز فى عام ١٩٢٩ وكان قد أكمل عامه الـ٣٩ عندما افتتح أول مطعم صغير لتقديم الوجبات الجاهزة إلى المارة كان مطعمه عبارة عن مخزن صغير يقع خلف محطة خدمة السيارات التى يملكها كان يقدم وجبات الدجاج المقلى والخضار.. اجتذب مطعمه الصغير الرواد والزبائن الباحثين عن وجبة جيدة وأسعار رخيصة من كل أنحاء المدينة.

كثر الطلب على وجباته مما جعله يحول محطة خدمة السيارات إلى مطعم أسماه (كانى ساندرز) ليكون هذا المحل البذرة الأولى لسلسلة مطاعم الدجاج المقلى الأكثر انتشاراً فى جميع أرجاء العالم.

كان قد ولع بتنمية نفسه والبحث عن ما هو أفضل فقرر أن يدرس «إدارة المطاعم والفنادق» فى جامعة كورنيل ليصل بمطعمه إلى مستوى خدمة محترف ومختلف.

الآن هو يملك مطعم معروف ويزيد رواده وزبائنه يوماً عن يوم ولكن هذا كان غير كافى بالنسبة له فالنجاح ليس محطة إنه رحلة كاملة، فقام بتطوير طرق جديدة ومبتكرة لقلى الدجاج كان يبحث عن الطريقة الأفضل لقلى الدجاج كان يقوم بخلط مجموعة من الأعشاب ويجرب ثم يقوم بتعديل هذه الخلطة مرة وأخرى حتى استطاع أن يحصل على خلطته السرية التى تميز دجاج كنتاكى حتى يومنا هذا.

فى سنة ١٩٣٥م قدم أحد رجال الأعمال عرض بشراء مطعم ساندرز مبلغ ١٦٤٠٠٠ دولار وكان هذا المبلغ كبير جداً فى هذا الوقت ولكن ساندرز رفض هذا العرض المغرى لتمر السنوات سريعاً وفى خطة الولاية لتمهيد وإنشاء الطرق الجديدة صار مطعم «كونى ساندرز» ولم يعد مكان المطعم جاذباً للزبائن مما دعاه إلى بيع مطعمه فى المزاد العلنى مقابل مبلغ ٧٥٠٠٠ دولار.

لم يفى مبلغ ٧٥٠٠٠ دولار ثمن بيع مطعمه أن يسدد ديونه لمورديه مما اضطره لبيع بعض ممتلكاته لسداد ديونه.

كانت هذه المصيبة غير متوقعة ومفاجأة لقد فعل كل ما عليه إنشاء مشروعه وسهر الليالى ليبتكر طرق قلى جديدة درس فن إدارة المطاعم عمل واجتهد لتأتى الرياح بما لا تشتهى السفن فأراد فى هذه اللحظة اليائسة أن يتوقف عن العمل ويتقاعد.

عندما ذهب ليحصل على مدخرات الضمان الاجتماعى حصل على شيك بمبلغ ١٠٥ دولار وبحسابات بسيطة أيقن أن هذا المبلغ لا يكفيه ليصرف على

زوجته وعائلته.

كان محبطاً ولكن هذه المرة قرر أن لا يستسلم لما بداخله.. هناك شيء واحد تستطيع أن تفعله أفضل من غيرك فى هذه الدنيا.. وهو قلى الدجاج، وهذا ما ستفعله بقية حياتك.

قرر الكولونيل أن يبيع خلطته للمطاعم ووضع أكياس مليئة بخلطته السرية فى سيارته ونزل يمر على المطاعم ليبيع لهم خلطته السرية مقابل (٤ سنتات لكل دجاجة تطبخ حسب طريقته السرية).

كان سنه ٦٥ سنة ومصاب بداء التهاب المفاصل كان ينام فى سيارته ليوفر ثمن المبيت فى فندق وكان يحلق فى الحمامات العامة.. كان لديه حلم.

مرت سنتين وهو فى محاولة مستمرة ودائمة وتصميم على النجاح استطاع خلالها أن يقنع ٥ مطاعم أن يشتروا منه خلطته السرية وأكمل قصة نجاحه حتى استطاع أن يكون عدد المطاع التى تحمل اسم (كنتاكى فرايد تشكين) ٢٠٠ مطعم فى الولايات المتحدة الأمريكية وكندا.

وفى عام ١٩٦٣ أصبح عدد محلات (كنتاكى فرايد تشكين) ٦٠٠ مطعم.

وفى عام ١٩٩٥ بلغ عدد المطاعم ٩٠٠٠ مطعم فى كل أنحاء العالم.

مازالت خلطة الكولونيل لقلي الدجاج سارية حتى كتابة هذه السطور لا يعرفها إلا أشخاص لا يتعدى عددهم أصابع اليد الواحدة كل ما يعرفه عن هذه الخلطة أنها تتكون من ١١ صنفاً من أصناف الأعشاب والتوابل.

يقول الكولونيل ساندرز قبل وفاته:

«لقد كانت أياماً صعبة، كنت أخلط الأعشاب بالتوابل كما يخلط الأسمنت فى المبني.. كانت زوجتى كلوديا هى ساعدى الأيمن، هى التى تصنع العلب، وهى مشرفة المخازن، وهى التى توصل الطلبات وكان الجراج هو المخزن».

استطاع بجهده وعمله أن يحقق حلمه.. كان واثقاً من نفسه ومن فكرته.. وخلد نجاحه فى جميع أرجاء المعمورة.

- ٢ -

قصة انجفار
صاحب إمبراطورية «إيكيا»

فى إحدى القرى جنوب السويد ولد انجفار كامبراد فى ٣٠ مارس عام ١٩٢٦ كان جده قد انتحر قبل مولده بسبب عجزه عن سداد ديونه، كان خبر انتحار الجد وقع الصدمة على زوجته (جدة انجفار كامبراد) وكانت هذه الواقعة دافعاً لها على أن تستميت لتحافظ على ملكية المزرعة وتقوم برعاية حفيدها وتربيته.

كانت جدته كثيرة العتاب له على كسله وإفراطه فى النوم والراحة حتى أنها أطلقت عليه لقب «الرأس النائمة».. فكان لا يستيقظ مبكراً ليساعد والده فى حلب أبقار المزرعة.

وفى عمر مبكر من حياة «انجفار كامبراد» كان حب التجارة يظهر على تصرفاته وأفعاله كان يقوم بشراء أعواد الثقاب بكميات كبيرة من العاصمة ستوكهولم.. ثم يقوم بإعادة بيعها مرة أخرى فى مدينته.

قام ببيع منتجات كثيرة ومتنوعة مثل السمك وأدوات الزينة كان يخطط أن يؤسس شركة.. يحلم ويخطط ويدخر من ماله لتحقيق حلمه.

فى عام ١٩٤٣ كان قد أتم عامه السادس عشر كافأه والده بمبلغ من المال.. قام «انجفار» بتأسيس شركته الصغيرة وأطلق عليه اسم «إيكيا» وهو مشتق من أول حرفين من اسمه ثم حرف من اسم مزرعة العائلة وحرف من اسم بلدته التى يعيش فيها.

كانت شركته متخصصة فى تجارة التجزئة كان يبيع المحافظ والساعات والمجوهرات.

كان «انجفار كامبراد» دائماً ما يفكر فى تطوير أعماله.. يبحث عن الفرص ليقتنصها.. فى عام ١٩٤٨ علم أن هناك مصنع لتصنيع الأثاث معروض للبيع ووجد فى هذا فرصة جيدة لنمو شركته فقام بشراء المصنع ولكنه قرر من اللحظة الأولى أن يكون إنتاج هذا المصنع مميز ومختلف.. كانت فكرته الأساسية هى صناعة أساس جيد وبسعر رخيص.

استطاع أن يوظف مجموعة العمال ليمدوه بالأخشاب من الغابات القريبة من المصنع.

كانت فكرة «افجار» الرئيسية والتى صنعت امبراطورية محلات «إيكيا» تعتمد على بيع منتجاته للعملاء مباشرة دون وسيط مما يقلل من سعرها نظراً لعدم وجود وسطاء.

فقام فى عام ١٩٥١ بطباعة كتالوج ورقى يضم بين صفحاته كل منتجاته وتصميمات مصنعه وكان يوزع هذا الكتالوج لكل بيت فى قريته الصغيرة.

اشتهرت «إيكيا» بأفضل أسعار للأثاث وبجودة عالية.

بعد ٤ سنوات من بدء نشاط المصنع حقق خلالها انجفار وإيكيا نجاحاً باهراً دفع انجفار لوقف كل نشاطات «إيكيا» التى لا تتعلق بصناعة وبيع الأثاث وركز كل مجهوده وقدراته وإمكانيات شركته فى تصنيع الأثاث على نطاق واسع.

اعتمدت فكرة انجفار على تصنيع منتج جيد وبسعر مناسب ليصنع إمبراطورية «إيكيا». صنعها انجفار وعليك أن تحتزى به وتحقق أنت أيضاً إمبراطوريتك.

- ٣ -

مارك زوكر بيرغ
وقصة نجاح الـ «فيس بوك»

ولد مارك فى نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية فى ١٤ مايو ١٩٨٤م كان والديه أطباء.. والده كان طبيب أسنان، وأمه طبيبة نفسية.

منذ صغر سنه وكان اهتمامه منصب ناحية الكمبيوتر، وهو فى سن مبكر عمل على تطوير برامج وألعاب الكمبيوتر.

حينما أتم عامه الثانى عشر استطاع اختراع برنامج للتواصل بين أفراد العائلة واستخدمه والده فى عيادته بحيث استطاع مارك أن يعلم الممرضة أن تخبر والده بوجود مريض فى العيادة ينتظره.

استمر مارك فى محاولة دائمة لتطوير الألعاب والبرامج مما دفع والده إلى طلب أستاذ خصوصى لتعليمه وتدريبه ومساعدته فى تنمية مهاراته.

فى سنوات مراهقته الأولى كان مارك مهتم بالموسيقى ولكنه لم يجد برنامج يساعده فى الاستمتاع الكامل بالموسيقى فقام هو بابتكار هذا البرنامج المتخصص فى الموسيقى وقام بتطويره حيث يستطيع إنشاء قائمة الأغانى التى

يفضلها بكل سهولة.

قام بنشر البرنامج مجاناً على الإنترنت، وقد لاقى البرنامج انتشاراً سريعاً ونجاحاً باهراً بين طبقة الشباب مما دفع مجموعة من الشركات مثل ميكروسوفت وأمريكا أون لاين بمحاولات للاتصال بمارك زوكا بارغ لشراء البرنامج وتقديم عروض وظيفية بمرتبات كبيرة برغم عدم حصول مارك فى هذا الوقت على أى مؤهلات دراسية ولكن الموهبة والعبقرية والإصرار هى من جعلته هدفاً لكبرى الشركات العالمية، إن الموهبة تستطيع أن تصنع الكثير ولكن يجب العمل عليها وتنميتها.

التحق مارك بجامعة هارفرد العريقة سنة ٢٠٠٢.

وفى بداية السنة الدراسية الثانية له فى جامعة هارفرد اخترق مارك الذى كان فى هذا الوقت مولع ببرامج الهاكرز سجلات الطلبة واستطاع أن يحصل على صور الطلبة لينشئ موقع يسميه «Face mash» والذى يقارن صور الطلاب بالجامعة ويتيح لزائرين الموقع من اختيار أيهم صاحب الصورة الأكثر جاذبية والتصويت له.. وقام بدعوة زملائه فى الجامعة إلى هذا الموقع الذى زاره أكثر من ٤٥٠ زائر فى خلال ٤ ساعات فقط وشوهدت خلال هذه الساعات ٢٢٠٠٠ صورة، وقامت إدارة الجامعة بتوبيخ مارك على هذه الفعلة التى رأت أنها غير ملائمة لقوانين الجامعة.

بعد هذه الواقعة قرر مارك أن يستكمل فكرته التى لقت استحسان طلاب جامعة هارفرد.

قام مارك بتكوين فريقه الخاص الذي يتكون منه ومن ثلاثة زملاء فى الجامعة.

قام مارك وزملائه بالعمل على تطوير موقع للتواصل الاجتماعى والذى يسمح لمستخدميه بتصميم صفحاتهم الشخصية والتواصل مع المستخدمين الآخرين بكل سهولة.

كان أسلوب التواصل على البرنامج سهل وشيق وأطلقوا عليه اسم «The Face Book» وكان أول انطلاق للموقع فى ٤٠ فبراير ٢٠٠٤.

نجح الفيس بوك نجاحاً باهراً حيث تجاوز عدد مستخدمى الفيس المليون مستخدم، مما دفع مارك أن يترك دراسته الجامعية ليكرس كامل وقته ومجهوده لمشروعه.

أخذ الموقع فى الصعود والانتشار بين طلاب الجامعات مما دفع شركة «Accel Partzers» بدفع استثمار قدره ١٢ مليون دولار.

فى ديسمبر ٢٠٠٥ كان عدد المستخدمين ٥ , ٥ مليون شخص.

نجاح موقع الفيس بوك جعل أكبر الشركات العالمية تقدم عروض إعلانية ولكن رفض مارك جميع هذه العروض وقرر أنه من المفيد له التركيز على زيادة ونمو عدد المستخدمين والعمل على تطوير الموقع.

ولكن من الطبيعى أن تظهر العقبات والصعوبات ففى عام ٢٠٠٦ قام بعض زملائه فى الجامعة وأصحاب موقع «Harvard Connection» برفع دعوى قضائية على مارك بأنه قام بسرقة الفكرة القائمة عليها الموقع الخاص

بهم، مما دفع مارك لسداد مبلغ ٦٥ مليون دولار كتعويض مبدئى إلا أن القضية مازالت مستمرة حتى الآن ولكن الناجحون يستمرون فاستمرار مارك فى طريقه فى العمل على إنجاح موقعه.

استطاع مارك أن يكون من أغنى رجال العالم وهو لم يتم عامه الثلاثين بثروة ١٠ مليارات دولار.

أنت أيضاً تستطيع أن تحقق مهمتك الخاصة ولكن ابدأ الآن.

- ٤ -

رئيس جمهورية القهوة

ولدت سحر هاشمى سنة ١٩٦٨ بإيران عقب اندلاع الحرب العراقية الإيرانية قررت العائلة الرحيل إلى إنجلترا درست سحر هاشمى فى المدارس الإنجليزية والتحقت بكلية الحقوق وتخرجت لتعمل بإحدى الشركات ولتمارس مهنة المحاماه ولكنها لم تكن شغوفة بالمهنة ولا سعيدة بأدائها، توفى والدها عام ١٩٩٤م وكانت صدمة كبيرة تعرضت لها سحر مما دفعها لتقديم استقالتها وسافرت إلى الأرجنتين للبحث على فرصة عمل وإقامة ولكنها لم توفق فى الحصول على فرصة عمل مما استدعى رجوعها إلى إنجلترا بعد ٥ شهور قضتها فى البحث عن عمل بالأرجنتين. وبحثت فى إنجلترا على فرصة للوظيفة ولكنها أيضاً لم توفق فى الحصول عليها. ساءت نفسيتها لتعرضها للرفض أكثر من مرة لمدة شهور متواصلة. قررت السفر إلى أخوها «بوبي» فى نيويورك.

كان يعمل «بوبي» استشارى استثمارات فى أحد البنوك، وذات يوم وهى مع أخيها فى أحد المقاهى الأمريكية تشرب القهوة الأمريكية وتستمتع مذاقها وجودتها تساءلت لماذا لا يوجد مثل هذه القهوة الرائعة فى إنجلترا؟! سؤال خلف فى رأسها الكثير من الفرص فى حالة إن استطاعت أن توفر للشعب الإنجليزى هذه القهوة الأمريكية الرائعة.

بدأت الفكرة تتكون برأس سحر وأشركت «بوبي» فى الفكرة وتحمس لها.

عادت سحر إلى لندن لتبدأ البحث على مقاهى لندن تحتسى القهوة وتسجل ملاحظاتها على كل فنجان قهوة وتكتب كل ملحوظة تراها فى مقهى.. إنها مرحلة لدراسة السوق. قامت سحر ببذل جهد كبير لتحدد عيوب القهوة والمقاهى لتبدأ مشروعها الجديد وتتفوق على المنافسين بتوفير الأفضل لعملائها.

بعد الانتهاء من المرحلة الأولى. قررت سحر هاشمى من تنمية مهاراتها التجارية والإدارية فقامت بالتنقل من مكتبة إلى أخرى لتقضى الساعات تلو الساعات تقرأ كتباً تشرح طرق بداية المشاريع الجديدة وإدارتها والتسويق لها وإنجاحها.

فى المرحلة الثالثة قامت سحر وأخوها «بوبي» بالبحث عن التمويل اللازم لبدأ مشروعهم ولكن قوبلت فكرة سحر هاشمى بالرفض من ١٩مؤسسة تموينية وبنك فلم يكن للفكرة فى نظرهم أى جدوى اقتصادية أو فرصة للنمو.

ولكن كعادة الناجحين لم تستسلم سحر ولكنها حاولت مرات ومرات للحصول على التمويل المناسب لبدء مشروعها وفى النهاية استطاعت أن تحصل على موافقة وزارة الصناعة والتجارة لإقراض المشروع فى نوفمبر ١٩٩٥.

افتتح أول مقهى لجمهورية القهوة فى شارع «ساوث مالتون» بعد سنة كاملة من بداية الفكرة.

اعتمدت فكرة مقهى «جمهورية القهوة» على تقديم فنجان من القهوة بنكهات مختلفة لذيذة وجيدة وبسعر مناسب.

لم تكن البداية مبشرة فلم يكن عدد زائرى المقهى بالكبير كان شيء غريب

على الشعب الإنجليزي. لم يكن الأمر سهلاً قالت سحر عن هذه الفترة «لقد كان الأمر بمثابة تسلق مرتفعاً حاداً، بل لقد كان تحدياً كبيراً».

اتفقت سحر هاشمى مع شركة علاقات عامة لكى تقوم بالدعاية والإعلان للمقهى وقامت الشركة بنشر بعض التقارير الصحفية التى تتحدث عن مقهى «جمهورية القهوة» وفلسفة سحر هاشمى ورغبتها الشديدة أن يستمتع المواطن الإنجليزى بطعم القهوة الأمريكية الرائعة. كانت لهذه الحملة الناجحة نتيجة ساحرة فى زيادة أعداد مرتادى المقهى. وهنا ظهرت مشكلة أخرى وهو العثور على موظفين كفء لتقديم خدمة جيدة للزائرين ولكن هذا كان بالشيء الصعب ولكن سحر قدمت المزيد من الجهد للحصول على عمالة جيدة ومدربة وقامت بتدريبهم وخلق حالة من الولاء بداخلهم لجمهورية القهوة.

شيئاً فشيئاً بدأت المقهى تجلب الكثير من الزبائن الحسنة من الراضين عن طعم القهوة والخدمة.

قامت سحر هاشمى بافتتاح الفرع الثانى لها بموقع مميز فى وسط لندن وكان هذا فى عام ١٩٩٦م.

اتسعت نجاحت سحر هاشمى مما دفعها فى أكتوبر عام ١٩٩٧ أن تنشيء شركة مساهمة لتستطيع أن تفتتح الكثير من الفروع الأخرى.

استطاعت سحر هاشمى من افتتاح ٨٢ مقهى بأرجاء إنجلترا خلال ٥ سنوات فقط من إنشاء أول مقهى لها.

فى عام ٢٠٠١ قررت سحر أن تترك مكانها فى إدارة الشركة لتهتم بالكتابة

وكان أول أعمالها كتاب يحمل اسم «الكل يستطيع أن يفعلها، كيف أسسنا جمهورية القهوة من على طاولة المطبخ».

تم اختيار سحر هاشمى لتكون ضمن أكثر ١٠٠ سيدة ذات تأثير فى المجتمع الإنجليزى ويكون كتابها على رأس الكتب الأكثر مبيعاً.

استطاعت سحر أن تبنى إمبراطوريتها من العدم وأخبرتك فى عنوان كتابها «الكل يستطيع أن يفعلها. فافعلها واصنع إمبراطوريتك».

- ٥ -

أوبرا وينفري
من الفقر إلى القمة

ولدت أوبرا وينفرى عام ١٩٥٤ لأسرة فقيرة لوالد يعمل حلاقاً وأم تعمل فى خدمة البيوت. كانت حياة بائسة وكانت تعانى كثيراً من المشاكل التى بين والديها حتى تم الانفصال بينهما وانتقلت أوبرا إلى العيش عند جدتها فى أحد أحياء أمريكا الفقيرة.

عندما بلغت عامها الثانى عشر انتقلت للعيش مرة أخرى مع أمها.

تعرضت أوبرا للاغتصاب من أحد أقاربها وهى فى عامها الـ ١٤ مما دفعها لإدمان المخدرات.. قررت أمها أن ترسلها لتعيش مع أبوها.

كانت طفولتها مليئة بالعقبات والمشاكل لتفكك أسرتها. أخذت أوبرا أن تثبت لنفسها أنها تستطيع وتستحق النجاح فانصبت على الدراما بشغف بالغ وحماس غير منقطع استطاعت أن تتفوق فى دراستها لتحصل على منحة حكومية للدراسة الجامعية.

استطاعت أوبرا أن تحصل على أول وظيفة لها وهى فى سن الـ ١٩- كمراسلة لإحدى قنوات الراديو. واستطاعت أن تقدم أداءاً مختلفاً ومبدعاً لتستطيع بعد

ذلك أن تقدم «برنامج حواري» كان يعتمد على الجرأة وتقدم القضايا الساخنة بشكل جذاب ومفيد وانتقلت أوبرا من نجاح إلى نجاح وهى تبنى قاعدة من العملاء والمحبين حتى أصبح برنامجها يعرض فى ١٣٢ بلداً ويشاهد من قبل أكثر من ٤٠ مليون مشاهد على الأقل.

حصل برنامجها «أوبرا شو» على أعلى نسبة مشاهدة فى تاريخ التليفزيون الأمريكي.

فى سنة ٢٠٠٣م بلغت ثروتها مليار دولار. ويلغ دخلها السنوى ٢٢٥ مليون دولار لتكون أول بليونيرة سوداء فى العالم.

وصفتها مجلة تايم الأمريكية بأنها أقوى امرأة فى العالم.

استطاعت هذه الطفلة السوداء المغتصبة الصغيرة أن تصنع كل هذا النجاح وأنت أيضاً تستطيع.. فقط إبدأ.

- ٦ -

من عامل فى محل ملابس
إلى مؤسس إمبراطورية «زارا» للملابس

أمانسيو أورتيغا (ولد فى ٢٨ مارس عام ١٩٣٦) فى أسبانيا.

كان والده يعمل فى السكة الحديد وكان دخله منخفض لا يكاد يوفر الأساسيات لأسرته مما دفع «أمانسيو» لترك المدرسة فى سن ١٢ سنة ليذهب للعمل بأحد محلات الملابس.

ترك «أمانسيو» عمله الأول وانتقل ليعمل مندوب مبيعات لمصنع ملابس نسائي.

تدرب كثيراً على تعلم الخياطة والتفصيل وكان يقوم بصناعة معاطف نسائية مبطنة بأسعار رخيصة.

علم «أمانسيو» أن الموضة تصنع للأثرياء فقط فقرر أن يبتكر ويصنع نظام أخر مختلف وهو نقل هذه الموضة لجميع العملاء بأسعار منخفضة.. وكانت فكرته واضحة وهى نقل الموضة إلى كل الأفراد.

كان يمضى كثيراً من الساعات فى تصميم وصناعة أزياء جديدة واستطاع

«أمانسيو» بعد مجهود شاق ومتواصل من أن يفتتح مصنعاً صغيراً له عام ١٩٦٣ وكان عمره لم يتجاوز ٢٧ عاماً.

قام بتوزيع منتجات مصنعه إلى مجموعة كبيرة من محلات أسبانيا وبعد مرور ١٢ سنة من تاريخ إنشاء مصنعه قرر «أمانسيو» إطلاق علامته التجارية «زارا» فى عام ١٩٧٥م وافتتح أول متجر فى سلسلة متاجر «زارا».

كان هدف أمانسيو واضحاً وذاكره أمانسيو بوضوح وهو «الهدف من زارا هو جعل الموضة أكثر ديموقراطية فبعكس فكرة أن الموضة هى حق الثري، نحن نقدمها لتلمس جميع الطبقات، وهى مستوحاه من الذوق والرغبات والحياة اليومية للرجال والنساء فى عصرنا».

كان يسافر إلى باريس بسيارته للتعرف على اتجاهات الأزياء الراقية ثم نقلها بأفضل سعر.

بدأ أمانسيو فى التوسع والخروج خارج حدود أسبانيا فى معظم دول العالم.

إن شخصية «أمانسيو» البعيدة عن حب الظهور والبساطة والتواضع فهو لا يحب ارتداء البدلات الرسمية ولا ربطات العنق، واستطاع أمانسيو أن يصنع إمبراطورية عملاقة فى صناعة الملابس ولها الترتيب الثالث عالمياً بعد شركة «غاب» الأمريكية و«أتش أند أم» السويدية. وتضم مجموعته أكثر من ٣ آلاف متجر فى ٦٢ دولة حول العالم.

ووفقاً لمجلة «فوربس» صعد أمانسيو أورتيغا إلى المرتبة الثالثة فى قائمة أغنى أغنياء العالم.

لقد تحول أمانسيو من فتى يعمل بائعاً فى أحد محلات الملابس إلى صاحب إمبراطورية صناعية عظيمة يمكنك الإطلاع على أهم نصيحة فى سيرته الذاتية وهى «اللامبالاة هى أسوأ صفة إذا ما أردت بلوغ هدف مهم. ينبغى دائماً أن تكون لدينا رغبة فى الإتقان».

استطاع أن يصنعها «أمانسيو» حاول أنت فقد تستطيع.. فقط ابدأ الآن..

- ٧ -

سليمان الراجحي
الحمال الذى تحول إلى ملياردير

ولد سليمان الراجحى عام ١٩٢٠م فى مدينة البكيرية وهى إحدى مدن منطقة القصيم. لم يكمل سليمان الراجحى تعليمه فقد كان غير مهتم بالتعليم.

انتقل الراجحى من عمل إلى أخر من تجارة إلى أخرى إلى أن عمل حمالاً ثم طباخاً بإحدى الشركات وفى النهاية فتح محلاً صغيراً.

انتقل بعد ذلك إلى تجارة الصيرافة بين الحجيج واستطاع أن يحقق نجاحات متواصلة فى هذا المجال واستطاع أن يشترى شركة صغيرة ويحولها إلى مصرف الراجحى والآن هو من أكبر الشركات المصرفية فى المنطقة وفى العالم.

استطاع الراجحى أن يصنع إمبراطورية مصرفية إسلامية كبيرة من خلال التعب والمثابرة والجهد ليتحول من حمال أمتعة إلى ملياردير برغم عدم حصوله على أى مؤهل علمي.

يقول الراجحى «أن الحياة كلها صعبة فلا يوجد شيء أسمه صعب وأخر غير صعب والإنسان الناجح هو الذى يكافح.. وقصتى فى التجارة طويلة ومليئة بالصعاب، ولم تكن مفروشة بالورود كما يتوقع البعض».

استطاع سليمان الراجحى أن يحتل المرتبة الـ ١٠٧ عالمياً في قائمة «فوربس لأثرياء العالم»، والمرتبة السابعة عربياً بثروة تبلغ ٨,٤ مليارات دولار.

- ٨ -

هيلين كيلر معجزة الإنسانية

ولدت هيلين كيلر فى مدينة توسكومبيا ولاية الاباما بالولايات المتحدة الأمريكية عام ١٨٨٠م ولدت كطفلة طيبة حتى أصيبت بمرض وهى فى عمر التسعة عشر شهراً فقدت على أثره السمع والبصر. مما دفع «مارتا واشنطن» ابنة طباخة العائلة محاولة التواصل مع «هيلين» عن طريق لغة الإشارة.

بحث والدى «هيلين» على طريقة لمساعدتها فقررا الذهاب بها إلى مستشفى متخصص فى مشاكل السمع والكلام وقابل «ألكسندر غراهام بل» الذى كان متخصص فى هذا الوقت فى بحث حالات الأطفال الصم. طلب منهم «غراهام بل» أن يذهبوا بالطفلة هيلين إلى معهد «بركنيس لفاقدى البصر» وهناك أحيلت حالة هيلين إلى معلمة شابة فى العشرين من عمرها تدعى «آن سوليفان» لتكون معلمة هيلين.

طلبت «آن سوليفان» أن تنتقل هى وهيلين إلى بيت صغير فى حديقة المنزل لتبتعد بالطفلة الصغيرة عن العائلة حيث تبدأ خطتها فى تعليم الفتاة المدللة طرق جديدة فى التواصل.

كانت «آن سوليفان» شابة صغيرة السن ولكنها ذات رؤية وحكمة وإصرار.

فكرت «آن سوليفان» فى الطريقة التى سوف تعلمها لهيلين للتواصل مع



الآخرين وهى الطفلة فاقدة البصر والسمع فما كان إلا أن هداها تفكيرها إلى التواصل معها عن طريق الإحساس. فبدأت التواصل معها عن طريقة كتابة الحروف فى كفها.

كانت تستخدم «آن سوليفان» كف هيلين فى توصيل الأشياء إلى عقلها وخيالها فكانت تسكب الماء على كفها لتعلمها الماء. تقرب كفها قليلاً من الضوء لتشعر بحرارته فترى الضوء فى عقلها.

بعد عام من المحاولات استطاعت هيلين أن تتعلم تسعمائة كلمة.

انتقلت «آن سوليفان» المعلمة الشابة المخلصة إلى مرحلة أخرى من تعليم «هيلين» فبدأت بتعليمها الحروف الأبجدية للمكفوفين وفى خلال سنة واحدة استطاعت هيلين أن تتواصل مع الآخرين عن طريق قراءة الأبجدية الخاصة بالمكفوفين.

فى سنة ١٨٩١ حكت «آن سوليفان» لهيلين قصة الفتاة النرويجية «راعنهيلد كاتا» التى كانت صماء وبكماء ولكنها استطاعت بالتدريب والمثابرة تعلم الكلام.

فكانت القصة مصدر الإلهام لـ«هيلين» وقالت فى نفسها أنا أيضاً أستطيع. فطلبت من معلمتها تعليمها الكلام واستجابت «آن سوليفان» لرغباتها وقامت بتعليمها عن طريق لمس شفاه الآخرين وحناجرهم عند الحديث.

بعد فترة وجيزة استطاعت هيلين بمساعدة معلمتها أن تتعلم طريقة برايل للقراءة مما شجعها على تعلم لغات أخرى على الإنجليزية فتعلمت الألمانية والفرنسية واليونانية.

دفع النجاح الذى استطاعوا أن يحققوه سوياً إلى تفكير المعلمة «آن» فى سبل

أخرى لتنمية هيلين فما كان منها إلا أنها أخذت «هيلين» وذهبت بها معهد «هوارس مان» للصم فى بوسطن لتقود (سارة فولر) رئيسة المعهد مهمة تعليمها الكلام، بوضعها يديها على فمها أثناء حديثها لتحس بدقة طريقة تأليف الكلمات باللسان والشفتين. استطاعت «هيلين» أن تصدر بعض الأصوات التى لم تكن مفهومة فى البداية للجميع وبعدها انطلقت هيلين لمرحلة أخرى من التحدى من أجل تحسين النطق.. مع مرور الأيام استطاعت هيلين أن تخرج من حنجرتها كلمات مفهومة.

حققت هيلين ومعلمتها «آن سوليفان» و«سارة فولر» إعجاز حقيقى وتحدى وانتصار على الإعاقة.

نجاحات هيلين المتتالية جعلتها تتقدم إلى تحدى جديد وهى مؤمنة بنجاحها وقدراتها فتعلمت الكتابة وكان خطها جميلاً ومنظماً.

بعد ذلك قررت هيلين ومعلمتها «آن سوليفان» من الالتحاق بمعهد «كامبردج» وكانت معلمتها «آن» تجلس بجوارها لتنقل لها المحاضرات وتذاكر لها المعلومات فى المساء حتى استطاعوا أن يحققوا المستحيل بحصول «هيلين كيلار» فى عام ١٩٠٤ على شهادة بكالوريوس العلوم والفلسفة وهى فى عامها الرابع والعشرون.

أرادت هيلين ومعلمتها أن يحطموا كل أسوار المستحيل فقرروا أن تستكمل هيلين تعلمها فالتحقت بكلية (رادكليف) لدراسة العلوم العليا فدرست النحو وآداب اللغة الإنجليزية والألمانية والفرنسية واللاتينية واليونانية. واستكملت تعليمها حتى استطاعت الحصول على شهادة الدكتوراة فى الفلسفة.

ذاعت شهرة هيلين كيلر فانهالت عليها الطلبات لإلقاء المحاضرات وكتابة المقالات فى الصحف والمجلات وكانت سعيدة بهذا فكرست مجهودها للعمل من أجل المكفوفين وذوى الاحتياجات الخاصة. وقامت بجولات متكررة حول العالم لتقوم بمساعدة المعاقين وجمع الأموال لهم.

ألفت هيلين أكثر من كتاب أهمهم كتاب «أضواء فى ظلامي».

تضمنت محاضراتها وكتبها أفكاراً عظيمة عبرت عنها بكلمات رائعة فهى القائلة «عندما يغلق باب السعادة، يفتح أخر، ولكن فى كثير من الأحيان ننظر طويلاً إلى الأبواب المغلقة بحيث لا نرى الأبواب التى فتحت لنا».

«أنا عمياء ولكننى أبصر أنا صماء ولكننى أسمع».

«ليس صحيحاً أن حياتى برغم ما فيها كانت تعسة، إن لكل شيء جماله حتى الظلام والصمت».

إنها «هيلين كيلر» هى تلك المرأة التى لا ترى ولا تسمع ولا تتكلم هى الأديبة والمحاضرة والناشطة.. استطاعت أن تكون معجزة بشرية رائعة لقد فعلتها «هيلين» فماذا عنك؟؟.



- ٩ -

هنرى فورد من فتى ميكانيكى إلى صاحب أكبر إمبراطورية لتصنيع السيارات فى العالم

ولد هنرى فورد فى شهر يوليو لعام ١٨٦٣ م بإحدى ولايات أمريكيا.كان ابن من ستة أبناء لوالديه الذين كانوا يملكون مزرعة. التحق بالمدرسة ولكنه لم يكن مهتم بالدراسة والتحصيل كان كل ما يشغل اهتمامه هو الميكانيكا والآلات. مما دفعة إلى ترك المدرسة فى سن الخامسة عشر . بعد فترة قصيرة من العمل فى مزرعة الأسرة وشعر أن هذا ليس مكانه ولا إهتماماته وقرر أن يسافر إلى مدينة ديترويت ليلتحق بالعمل فى إحدى ورش الميكانيكا .انتقل هنرى فورد فى عام ١٨٨١ ليلتحق بالعمل بشركة أديسون للإضاءة .تعلم الكثير من عمله فى شركة أديسون وبدأ يتكون فى عقله فكرة لتصنيع محركات الاحتراق الداخلى التى كان يعتبرها اختراع سوف يحقق طفرة صناعية كبيرة فى صناعة المحركات والسيارات.

قرر هنرى أن يقوم بتجارب مكثفة على المحركات فكان يعود من عمله ليدخل إلى حظيرة خلف منزله يعمل طوال الليل عاكفاً على محاولاته وكانت

زوجته تقضي معه الليل وهى تحمل مصباح الغاز لتضيء له .أطلق عليها هنرى اسم (المؤمنة) لصبرها وإيمانها بفكرته. واستمر هنرى فى محاولاته وتجاربه وهو واثق فى النجاح .

فى سنة ١٨٩٣ وهو في الـ ٣٠ من عمره . استطاع هنرى أن يصنع أول سيارة تسير بدون أن تجرها الخيول .

استطاع هنرى أن يحقق حلمه الأول فى تصنيع أول سيارة لا تجرها الخيول. لينتقل إلى حلمة الثانى وهو تأسيس شركته الأولى لصناعة السيارات واعتمدت الفكرة الرئيسية التى تقوم عليها شركته على فكرة التجميع فى صناعة السيارات وكان ذلك فى سنة ١٩٠٣ برأس مال لا يزيد عن ٣٠ ألف دورلا وأطلق عليها اسم (فورد موتور) وكانت تنتج الشركة فى فترة عملها الأولى ثلاث سيارات فقط فى اليوم.

قام (هنرى فورد) بمجموعة من التطويرات على سياراته المنتجة حتى توصل إلى إنتاج طراز جديد أطلق عليه اسم (موديل تى) اعتقد هنرى أنها سيارة جيدة وسعرها مناسب وليأكد على قوة موديله الجديد قام بقيادتها بنفسه ليثبت مدى كفائتها وكان (هنرى) محق فى تصوره لنجاح سيارته الجديدة فاستطاعت السيارة الجديدة (موديل تى) أن تحقق نصف إجمالى مبيعات السيارات فى الولايات المتحدة الأمريكية لتحوز على احترام وتقدير مجموعة كبيرة من العملاء .

تعاظم الطلب على سيارات هنرى فورد فأصبح الطلب أكثر من قدرة المصنع على التصنيع مما جعل هنرى فورد يتخذ قرار بإنشاء مصنع جديد أكبر

ليلبى الطلبات المتلاحقه .

فى هذا التوقيت كان يشغل بال (هنرى) كيف له من طريقة تصنيع تكون أسرع وأكفء من الطريقة المتبعة فى مصنعه الأول فقام بابتكار فكرة (القطع ذات المواصفات الموحدة) وتقوم هذه الفكرة ببساطة على إنتاج قطع ميكانيكية ذات مواصفات موحدة يمكن أن تستخدم وتستبدل من سيارة إلى أخرى . وبعد ذلك اعتمد فى طريقة تجميعه للسيارة على خطوط التجميع التى كان يطلق عليها فى ذلك الوقت (الحزام النقال) وكان لهذا الابتكار أثر عظيم فى تقليص وقت إنتاج السيارة ليصل إلى (٩٣دقيقة) مما أدى إلى إنتاج عدد كبير من السيارات وطرحها بالسوق ليستطيع مجموعة كبيرة من الناس التى لم تستطع شراء سيارة فى الماضى إلى شراء سيارة من سيارات فورد الحديثة.أستطاع فورد أن يجعل السيارة أرخص مما كانت عليه وجعلها متاحة للكثيرين.

أستطاع هنرى فورد أن يصنع قصة نجاحه من خلال سنوات وسنوات من العمل والجهد والتجربة وكثير من المحاولات الفاشلة لخص هنرى فورد خطة نجاحه فى مقولات فكان منها :

ليس ثمة من شىء صعب لو قمت بتقسيم مهمتك إلى وظائف صغيرة .

واحدة من ملاحظاتى تمثل فى أن غالبية الناس يحققون تقدمهم أثناء الوقت الذى يهدره الآخرين .

لا أعتقد أن بإمكان الإنسان أن يترك عمله على الإطلاق.فعليه أن يفكر فيه

نهارا وأن يحلم به ليلا.

لوكان المال هو أملك الوحيد فى تحقيق الاستقلال فإنك لن تحصل عليه إذ أن الأمان الحقيقى الذى يمكن للإنسان أن يحصل عليه فى هذا العالم هو مخزون الخبرة والقدرة والمعرفة.

توفى هنرى فورد فى أبريل ١٩٤٧ بعد أن كتب اسمه فى التاريخ نظيرا لمجهود وإرادة سنين من التعب والعرق .



قصة ١٢

والت ديزنى وقصة نجاح (فأر)

ولد والت ديزنى فى شيكاغو عام ١٩٠١ ثم سافر هو والعائلة إلى ولاية كنساس بالولايات المتحدة الأمريكية. وهو فى مراحل التعليم الأولى ظهر اهتمامه بالرسم فالتحق بمدرسة ليلية لتعليم الرسم. وكان يعمل فى توزيع الجرائد.

حاول والت ديزنى أن يتلحق للعمل بصحيفة كرسام للكاريكاتير ولكنه لم يتم قبوله بعد اختبار لرسم كاريكاتير ساخر فخسر فرصة الالتحاق بوظيفة رسام كاريكاتير. لم يستسلم ديزنى لليأس ولكنه حاول أكثر من مرة لاقتناعه أنه موهوب ويستحق أن يحصل على وظيفة فى هذا المجال .فاستطاع أن يلتحق بالعمل فى إحدى المؤسسات ليقوم بتصميم غلاف برنامج إسبوعى لإحدى المسارح.

قام هو وصديق له بتأسيس شركة خاصة بالدعاية والإعلان وكان ذلك فى عام ١٩٢٠م واستطاع أن ينتج مجموعة من الأفلام القصيرة بالرسوم المتحركة لم تتعدى مدة الفليم الواحد حاجز الدقيقة وكان يقوم بعرض هذه الأفلام فى مسرح نيومان .وحققت هذه الأفلام نجاحاً كبيراً حيث أنها كانت تناقش الأوضاع المجتمعية وهموم المجتمع.

هذا النجاح دفع ديزنى إلى إنشاء شركة لإنتاج أفلام قصيرة بالرسوم



المتحركة. وكانت أحداث القصص مشوقة واستطاعت هذه الأفلام أن تحصل على الانتشار والشعبية الكبيرة وكان أشهر هذه الأفلام فيلم (أليس فى بلاد العجائب) الذى حاز على نجاح باهر بين الجمهور .ولكن العائد المادى لم يكن كما توقعه ديزنى لقد تخطت المصاريف العائد من توزيع الفليم مما جعل والت ديزنى مدين بمبلغ كبير مما استدعى إعلان إفلاس شركته في عام ١٩٢٣ سنة .

اتجة (ديزنى) إلى العمل كمصور صحفى بإحدى الصحف المحلية ولكن حلمه كان دائما يراوده ليلا ونهارا وقرر أن لا يستسلم إلى الهزيمة والفشل فقرر ترك عمله كمصور صحفى وذهب إلى مدينة السينما هوليود وهناك قدم عرض لفيلمه (أليس فى بلاد العجائب) ووجد تشجيع كبير من أحد المنتجين وقدم له هذا المنتج دعم مادى لينشأ شركته (ديزنى برودكشنز)

أنتجت الشركة فيلم كرتون سينمائى طويل سنة ١٩٣٧م وكان أسم هذا الفليم (سنو وايت والأقزام السبعة) واستطاع تحقيق أرباح كبيرة .أنتقل ديزنى إلى نجاح آخر وهو مشروع مشترك مع قناة ABC ليظهر الفأر (ميكى ماوس) على شاشات التليفزيون عام ١٩٥٠م مقابل صفقة كبيرة تقدر بمبلغ ٥ملايين دولار .ميكى ماوس الفكرة الرائعة التى نمت فى عقل (والت ديزنى) وقاتل من أجلها استطاع ديزنى أن يجعلها مرئية وناطقة .

فى ١٧ يوليو ١٩٥٥ استطاع والت ديزنى من تحقيق حلم أخر له.وهو إنشاء أكبر حديقة للتسلية وهى حديقة والت ديزنى وجذبت الزوار من جميع الأنحاء وبدأت فى التوسع والنجاح مع مرور الأيام.

توفى والت ديزنى فى عام ١٩٦٦ بعد أن حقق ما كان يحلم به استطاع أن يجعل من الفأر الصغير (ميكى ماوس) معروفاً للجميع .

ولخص فلسفته فى النجاح فى كلمات بسيطة

(كل أحلامنا ممكن أن تتحقق إن كانت لدينا الشجاعة لمتابعاتها)

والت ديزنى.

مقولات خالدة محفزة على النجاح

هى مجموعة من المقولات الخالدة خلاصة تجارب عظماء فى الحياة. تلخص أفكارهم اخترتها لك لتساعدك فى تكوين توجه ذهنى إيجابى يساعدك فى نجاحك. اختار منها أفضلها واكتبها وضعها فى مكان تراها فيه كل يوم لتشحن نفسك بالأمل والتفاؤل.

١ - الهزيمة عرض مؤقت يأسك من إعادة المحاولة بعدها يجعله مستديماً.

٢- احذف الفشل من قائمة خياراتك.

٣- إذا لم تحاول أن تفعل شيء أبعد مما قد أتقنته.. فإنك لا تتقدم أبداً

(رونالد اسبورت).

٤ - ما الفشل إلا هزيمة مؤقتة تخلق لك فرص النجاح.

٥ - لعله من عجائب الحياة، أنك إذا رفضت كل ما هو دون مستوى القمة، (فإنك دائماً تصل إليها) شومرست موم.

٦- ومن يتهيب صعود الجبال يعش أبد الدهر بين الحفر.

٧- اغرس اليوم شجرة تنم فى ظلها غداً

٨- الأفضل أن تصل مبكراً ثلاث ساعات من أن تتأخر دقيقة واحدة.

٩- قد تكون أفضل الطرق أصعبها ولكن عليك دائماً اتباعها إذ الاعتياد عليها، سيجعل الأمور تبدو سهلة.

١٠- ليس خطأك أن تولد فقيرا، لكنه خطأك أن تموت فقيراً.

١١- لا يقاس النجاح بالموقع الذى يتبوأه المرء فى حياته.. بقدر ما يقاس بالصعاب التى يتغلب عليها.

١٢- أعط فى عملك أكثر مما تحصل عليه بالمقابل، المسؤولية جزء من النجاح.

١٣- لا يصل الناس إلى حديقة النجاح دون أن يمروا بمحطات التعب والفشل واليأس وصاحب الإرادة القوية لا يطيل الوقوف فى هذه المحطات.

١٤- الحياة إما أن تكون مغامرة جريئة... أو لا شيء **(هيلين كيلر).**

١٥- إذا لم تفشل، فلن تعمل بجد.

١٦- إن الإبداع هو الذى يميز القائد عن التابع **(ستيف جويز).**

١٧- كل أحلامنا ممكن أن تتحقق إن كانت لدينا الشجاعة لمتابعتها.

(والت ديزنى)

١٨- هناك شيئين فى الحياة، إما أن نتقبل الأوضاع كما هي، أو أن نتحمل المسؤولية فى تغيير هذه الأوضاع.

١٩- كل شيء تحب أن تحصل عليه يجب عليك أن تدفع ثمنه، والثمن هو

دائماً العمل، الصبر، الحب، التضحية فى سبيل تحقيقه.

٢٠- كن قريباً دائماً وملاصقاً للتميز. بعض الناس ليسوا معتادين على أجواء الامتياز **(ستيف جوبز)**.

٢١- إذا لم تخطط لأهدافك، ليس من حقك أن تندم على عدم تحقيقها.

٢٢- عليك أن تفعل الأشياء التى تعتقد أنه ليس باستطاعتك أن تفعلها

(روزفلت)

٢٣- إن وقتك محدود لذلك لا تضيعه بأن تعيش حياة وحلم الأخرين لا تعيش على نتائج تفكير الأخرين ولا تجعل من ضوضاء آراء الأخرين تغرق صوتك وحدثك الداخلى أن واحد من أهم الأشياء فى الحياة هو أن يكون لديك الشجاعة لتتبع حدثك الداخلى لأن بداخلك حدثا يعرف بطريقة معينة ما ستصبح عليه يوماً ما وكل ما عدا ذلك هو شيء ثانوى **(ستيف جوبز)**

٢٤- الأعمال العظيمة تتحقق ليس بالقوة إنما بالإصرار.

٢٥- إن المرء هو أصل كل ما يفعل **(أرسطو)**.

٢٦- إفعل الشيء الصحيح فإن ذلك سوف يجعل البعض ممتناً بينما يندهش الباقون **(مارك توين)**.

٢٧- ما يستطيع العقل البشرى استيعابه والإيمان به، يمكنه تحقيقه.

٢٨- ليس هناك خطوة واحدة عملاقة التى حققت الإنجاز، إنما مجموعة خطوات صغيرة.

٢٩- العقبات هى تلك الأشياء المخيفة التى تواجهها عندما تحيد بنظرك عن الهدف.

٣٠- من يعيش فى خوف لن يكون حراً أبداً (هوراس).

٣١- لا تجعل قانونك أنا أعمل لأعيش بل اجعل قانونك أنا أعمل لأحقق ذاتى. **(ديل كارنيجى)**

٣٢- من أكثر الأخطاء التى يرتكبها الإنسان فى حياته... كانت نتيجة لمواقف كان من الواجب فيها أن يقول لا... فقال نعم!!!

٣٣- لا يمكننا أن نتصور كيف يمكن إقناع الناس بأن يتوقفوا عن أن يصبحوا أشخاص أفضل ما لم نقدم لهم حافز وليس عقاباً فقط **(ستيف جوبز)**

٣٤- ثلاثة عبارات للحصول لتحقيق النجاح: (١- كن أعلم من غيرك، ٢- اعمل أكثر من الآخرين، ٣- توقع أقل مما يحصل عليه الآخرين).

(بيل جيتس)

٣٥- ليست الأهداف ضرورية لتحفيزنا فحسب، بل هى أساسية فعلاً لبقائنا على قيد الحياة **(روبرت شولر)**.

٣٦- لا تقل القليل بكلمات كثيرة بل قل الكثير بكلمات قليلة

(فيثاغورس)

٣٧- كل شيء في الحياة يستحق الحصول عليه يستحق العمل من أجله.

٣٨- لا يوجد أي تناقد بين التفاني في العمل وبين التمتع بالحياة

(أحمد زويل)

٣٩- كلمة مستحيل هي كلمة أخترعها الإنسان ليبرر بها عجزه

(أحمد الشقوري)

٤٠- أفعل أكثر شيء تخشاه وتخافه وسيموت الخوف داخلك **(مارك توين)**

٤١- أحب دائماً أن يقول لي الناس أنك لا تستطيع أن تفعل ذلك، لأنهم كلما يقولون لي ذلك، أعمله بجدارة.

٤٢- طالما أنك ستفكر على أي حال فكر في أشياء كبيرة جداً

(دونالد ترامب)

٤٣- لو كنت استمعت للمتشائمين يوماً ما كنت وصلت لهذا المنصب **(باراك أوباما).**

٤٤- ما لم تبدأه اليوم لن يكتمل في الغد **(جوتة)**

٤٥- لم يندم أحد على بذله لكل ما في وسعه وما أكثر من ندموا على كسلهم.

٤٦- (كل عمل هو صورة ذاتية للشخص الذى أنجزه فذيل عملك بتوقيع التميز). ألبرت أينشتاين

٤٧- ليس هناك تحدى أكبر من تحسين وتطوير ذاتك.

٤٨- إذا كنت تستطيع تخيل صورة ما، يمكنك أن تجعلها واقعاً، وإذا كنت تستطيع أن تحلم، يمكنك تحقيق حلمك.

٤٩- تذكر دوماً ما أنت بارع فيه وتمسك به.

٥٠- التدريب هو أفضل المعلمين.

٥١- إننى لا أحاول الأداء أفضل من أى شخص آخر، إننى فقط أحاول الأداء أفضل من نفسي.

٥٢- يكون الفرد أفضل كلما كثرت أخطاءه لأنه سوف يجرب أشياء جديدة أكثر أن لا أنصح بترقية رجل لوظيفة متقدمة إذ لم يكن هذا الرجل يقع فى الأخطاء وإلا سيكون هذا الرجل تقليدا متواضع المستوى (بيتر دراكر)

٥٣- الطريق إلى التميز نادراً ما يكون مزدحماً.

٥٤- النجاح ليس إنجازاً بقدر ما هو قدرة مستمرة على الإنجاز

٥٥- (إذا أحس أحد أنه لم يخطأ أبداً فى حياته، فهذا يعنى أنه لم يجرب أى جديد فى حياته). توماس أديسون

٥٦- لا يكفى أن تكون فى النور لكى ترى بل ينبغى أن يكون فى النور ما تراه (عباس العقاد)

٥٧- ليس هناك شخص عظيم يشكو من نقص الفرص.

٥٨- العمر هو ما تعتقده أنت.. أنت كبير بقدر ماترى نفسك

(محمد على كلاى)

٥٩- من يعتقد أن باستطاعته الانتصار، يستطيع أن ينتصر.

٦٠- الشخص الحكيم يصنع الفرص أكثر مما يجدها (فرانسيس بيكون)

٦١- كن فى كل مكان وافعل كل شيء ولن تعجز عن إبهار الناس

٦٢- الصدامات نوعين واحدة تفتح الرأس والأخرى تفتح العقل

(عباس العقاد)

٦٣- الفشل هو الفرصة التى تيتح لك البدء من جديد بذكاء أكبر

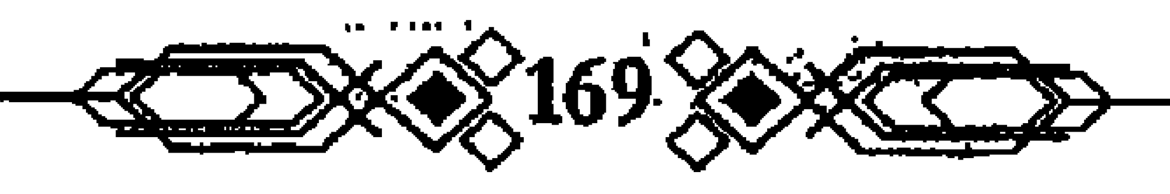
(هنرى فورد)

٦٤- قمة المجد ليست فى عدم الإخفاق أو الفشل بل فى القيام بعد كل عثرة

(نيلسون مانديلا)

٦٥- ليس الواقع سوى إدراك فلو أردت تغيير واقع حياتك إبدء فى تغير إدراكك (د.ابراهيم الفقى).

٦٦- العالم بأسره يتنحى جانباً ليفسح الطريق للإنسان الذى يعرف تماماً إلى



أين يتوجه.

٦٧- يصدأ الحديد إذا لم يستخدم ويركد الماء إذا لم يتحرك وهذا هو ما يحدث للعقل إذا لم يفكر **(ليوناردو دافينشى).**

٦٨- الشخص المتفوق شخص متواضع فى حديثه ولكنه متفوق فى أفعاله.

٦٩- كل ليلة وقبل أن تنام اكتب مجموعة من أهم المهام التى يجب أن تفعلها فى اليوم التالى.. حين تنام سيعمل عقلك اللاواعى على الوصول إلى أفضل الطرق لأداء هذه المهام وفى اليوم التالى ستجد كل شىء يسير بشكل أفضل

(توم هويكنز)

٧٠- إن كنت تعتقد أن المغامرة خطيرة فجرب الروتين فهو أخطر

(باولو كويلو)

٧١- كن التغير الذى تريد أن تراه فى حياتك فعندما تغير ما بداخلك سينعكس عليك العالم بالمقدار نفسه **(د.إبراهيم الفقى)**

٧٢- امنح الناس دائماً أكثر مما يتوقعون الحصول عليه، إتقان العمل أفضل من تنميق القول.

٧٣- هناك دائماً مكان على القمة

٧٤- لا تضيع الوقت فى الانتظار فالوقت المناسب لن يأتى أبداً من حيث

تقف واستعمل ما توفر تحت يديك من أدوات وكلما تقدمت فى طريقك ستعثر على أدوات أفضل مما كان معك حين بدأت (نابليون هيل)

٧٥- إن العظمة الحقيقية تعنى أن تكون عظيماً فى الأمور الصغيرة دائماً.

٧٦- كلما زاد ارتفاع تحليقك، زاد المنظر جمالاً.

٧٧- (الفوز لا يعنى دائماً أنك الأول، ولكنه يعنى أنك أفضل من قبل).

أدولف هتلر

٧٨- الشخص الذكى هو الشخص الذى حقق بنجاح العديد من الإنجازات وما زال مستعد ليتعلم المزيد.

٧٩- لكى تخترع تحتاج إلى خيال غصب وكومة من الخردة (توماس أديسون)

٨٠- افعل الشيء الصحيح فى الوقت الصحيح بالطريقة الصحيحة.

٨١- تكون السفن آمنة عندما تكون راسية على الموانئ، ولكن السفن لم تصنع لهذا، انطلق إلى البحر وافعل شيئاً جديداً.

٨٢- أعظم ما فى الدنيا ليس أين تقف بل الاتجاه الذى تتقدم نحوه **(أوليفرهولمز)**

٨٣- يجب أن تعطى زبائنك ما يحتاجونه فعلاً، لا ما تظن أنهم يحتاونه، **(جون إيلان).**

٨٤- جوجل يحب العلامات التجارية الشهيرة، اصنع لنفسك واحدة، **(ديف نايلور).**

٨٥- لا يهتم الزبائن بتفاصيل آلام المخاض، ما يهمهم هو رؤية المولود.

(تيم ويليامز).

٨٦- إما أن تكتب شيئاً يستحق القراءة، أو تفعل شيئاً يستحق الكتابة عنه.

(بنجامين فرانكلين).

٨٧- كلما رأيت مشروعاً ناجحاً، فاعلم أن هناك شخصاً اتخذ قراراً شجاعاً.

(بيتر دراكر).

٨٨- التعليم الحكومى سيجلب لك وظيفة، التعليم الذاتى سيجلب لك الثروة.

٨٩- الأخطاء تؤلم بشدة عند وقعها لكن بعد سنوات هذه المجموعة من الأخطاء تسمى الخبرة (دينيس ويتلى)

٩٠- ليس هناك حدود للعقل يقف عندها، سوى تلك التى اقتنعنا بوجودها

(نابليون هيل).

٩١- لا يمكنك أن تبنى شهرة بناء على ما تنوى أن تفعله (هنرى فورد)

٩٢- إحرق كل مراكب العودة، بذلك تحافظ على حالة ذهنية اسمها الرغبة الجامحة فى النجاح، وهى اللازمة لإدراك أى نجاح (نابليون هيل)

٩٣- لا يهمنى أن أكون أغنى رجل قدر ما يهمنى أن أعود للمنزل فى المساء وأنا أشعر أننى قمت بشىء رائع (ستيف جوبز)

٩٤- أنت تريد أفكار جديدة، وليس قواعد جديدة. (دان هيث).

٩٥- عندما كنت صغيراً، لاحظت أن تسعاً من كل عشرة أشياء أقوم بها تخفق، لذا قمت بعشرة أضعاف ما توجب على عمله برنارد شو.

٩٦- يقول الناس أن التحفيز لا يستمر تأثيره طويلاً وكذلك الاستحمام ولهذا ننصح به بشكل يومى (زيج زيجلر)

٩٧- النجاح هو الانتقال من فشل إلى فشل... دون أن نفقد الأمل - ونستون تشرشل

٩٨- روح التشاؤم بإمكانها أن تؤذى الإنسان أسرع من جرثومة (جون شتاينبك)

٩٩- الجهد المتواصل، وليس الذكاء أو القوة، هو مفتاح إطلاق قدراتنا الكامنة وينستون تشرشل

١٠٠- من يثق فى نفسه يصبح فى مأمن من الآخرين فهو يرتدى درعاً لا يستطيع أحد أن يخترقه (هنرى لونجفليو)

١- الشخص الناجح يركز أكثر على فعل الشيء الصحيح، لا على فعل الشيء بشكل صحيح نيتر دراكر،.

١٠١- تعلم من أمسك وعيش ليومك وتطلّع إلى الغد الأهم هو ألا تتوقف عن الأسئلة (أينشتاين)

١٠٢- استثمر على الأقل ٣ فى المائة من دخلك فى تطوير نفسك، من أجل أن تضمن لنفسك المستقبل برابن تريسي.

١٠٣- هؤلاء الواقفون على قمة الجبل - لم يهبطوا من السماء إلى هناك.

١٠٤- إذا أردت أن تزيد من معدل نجاحك، ضاعف معدل فشلك، وإخفاقك.

١٠٥- إذا لم تستطيع أن تفعل أشياء عظيمة، إفعل أشياء صغيرة، بطرق عظيمة (نابليون هيل).

١٠٦- الفرصة عمل شاق يجيء متنكرا.

١٠٧- الجيوب الفارغة لم تمنع أحداً من إدراك النجاح، بل العقول الفارغة والقلوب الخاوية هى التى تفعل ذلك.

١٠٨- معرفة ما تريده جيدا يقوى دافعك للعمل من أجله

١٠٩- أنت اليوم حيث أتت بك أفكارك وستكون غدا حيث أفكارك اليوم (أينشتاين)

١١٠- أفضل طريقة لتفادى الحرب هو الاستعداد لها

١١١- أن تفعل أفضل ما بإمكانك الآن سيضعك فى أفضل مكان فى اللحظة القادمة (أوبرا وينفرى)

١١٢- الكبر يورث البغض فولتير

١١٣- من تكلم بـدون تواضع صعب أن يكون كلامه مسموعا

كونفوشيوس

١١٤- أعرق تنجح فرانكلين روزفلت

١١٥- عندما يبدوا أن كل شيء يعاندك ويعمل ضدك تذكر أن الطائة تقلع عكس اتجاه الريح لا معها (هنرى فورد)

١١٦- العجز مفتاح الفقر أكثم بن صيفى التميمى

١١٧- النجاة فى الصدق مثل أنجليزى

١١٨- الاعتذار البارد يعتبر إهانة ثانية جى كية شسترتون

١١٩- النجاح هو الانتقال من فشل إلى فشل دون أن نفقد الأمل

(ونستون تشرشل)

١٢٠- ليس لدى أى موهبة خاصة، لدى فقط حبى للاستطلاع.

(أينشتاين)

١٢١- سلح عقلك بالعلم خير من أن تزين جسمك بالجواهر

مثل صينى.

١٢٢- أساء سمعا فأساء إجابة مثل صينى.

١٢٣- قد لا تعرف أبدا نتيجة أفعالك لكن إن لم تفعل شيء فلن يكون هناك أى نتائج (غاندى)

١٢٤- إن الغضب وقلة الاحتمال هما أعداء الفهم الصائب

١٢٥- العاقل من عقل لسانه محمود تيمور

١٢٦- عليك أن تتحلى بالشجاعة الكافية لاستخدام عقلك

إمانويل كانت

١٢٧- لا يبنى الثقة بالنفس واحترامها مثل الإنجاز (تومس كارليل)

١٢٨- إبدأ صغير فكر كبيرا لا تقلق على أشياء كثيرة فى نفس الوقت ابدأ بالأشياء البسيطة أولاً ثم تقدم إلى الأشياء الأكثر تعقيدا ستيف جوبز

١٢٩- أصحاب العقول العظيمة لديهم أهداف وغايات أما الأخرون فيكتفون بالأحلام واشطن أرفنج

١٣٠- إن لم تخاطر بشىء فلن تملك شيئا تشوسر

١٣١- إذا كان على القلب توجيه الأسئلة فعلى العقل الرد عليها كانت

١٣٢- ليس هناك من هو أكثر بؤساً من المرء الذى أصبح اللاقرار هو عادته الوحيدة (وليام جيمس)

١٣٣- إذا لم تحاول أن تفعل شىء أبعد مما قد أتقنته فإنك لن تتقدم أبداً (رونالد اسبورت)

١٣٤- عليك أن تفعل الأشياء التى تعتقد أنه ليس باستطاعتك أن تفعلها

(روزفلت)

١٣٥- من يعيش فى خوف لن يكون حرا أبدا **(هوراس)**

١٣٦- الرجل العظيم يكون مطمئنا يتحرر من القلق بينما الرجل ضيق الأفق فعادة ما يكون متوتر **(كونفويشيوس)**

١٣٧- إن عينيك ليست سوى إنعكاساً لأفكارك **(إبراهيم الفقى)**

١٣٨- إنسان بدون هدف كسفينة بدون دفة كلاهما ينتهى به الأمر على الصخور **(توماس كارليل)**

١٣٩- الحكمة ضالة المؤمن فخذ الحكمة ولو من أهل النفاق **الإمام علي**

١٤٠- إن الاتصال فى العلاقات الإنسانية يتشابه بالتنفس للإنسان كلاهما يهدف إلى استمرار الحياة **(فرجينيا ساتير)**

١٤١- نستطيع أن نفعل أى شيء لو التصقنا به لوقت كافى **هيلين كيلر**

١٤٢- لايجب أن نزحف عندما نشعر بشيء يدفعنا للطيران **هيلين كيلر**

١٤٣- لا راحة لمن تعجل الراحة بكسله **سقراط**

١٤٤- الحزم انتهاز الفرصة عند القدرة **سقراط**

١٤٥- من صح فكره أتاهُ الإلهام ومن دام اجتهاده أتاهُ التوفيق **سقراط**

١٤٦- الفشل هو مجموعة التجارب التى تسبق النجاح سقراط

١٤٧- سأل الممكن المستحيل أين تقيم فأجاب فى عقل العاجز طاغور

١٤٨- كن الأفضل فى عملك أو اتركه بيتر دراكر...

١٤٩- قليل من العلم مع العمل به أنفع من كثير من العلم مع قلة العمل به

أفلاطون

١٥٠- لا تطلب سرعة العمل بل تجويده لأن الناس لا يسألونك فى كم فرغت منه بل ينظرون إلى إتقانه وجودة صنعه أفلاطون

١٥١- لن يكون لدينا ما نحيا من أجله إن لم نكن على استعداد أن نموت من أجله جيفارا

١٥٢- تتحقق الكثير من الأشياء المهمة فى هذا العالم لأولئك الذين أصروا على المحاولة على الرغم من عدم وجود الأمل ديل كارنيجى

١٥٣- إنجز مهامك الصعبة أولا أما السهل منها فسوف يتم من تلقاء نفسه

ديل كارنيجى

١٥٤- الرجل الناجح هو من يستفيد من أخطاءه ويحاول مجدداً بطريقة أخرى ديل كارنيجى

١٥٥- لايمكن تحقيق النجاح إلا إذا أحببت ما تقوم به ديل كارنيجى

١٥٦- الملابس لا تصنع الرجال، لكنها وفرت للكثير وظائف مرموقة
(هيربرت فريلاند)

١٥٧- الابتسامة فى وجه عميلك مثل الشمس فى وجه الزهور كليهما يشعرون بالدفء **شريف حماد**

١٥٨- لا تكمن الأهمية فيما تقوله فقط. وإنما تكمن كذلك فى الطريقة التى تقوله بها

١٥٩- شكرا للأشواك علمتنى الكثير **طاغور**

١٦٠- من يشعر بداخله رغبة لا تقاوم فى الانطلاق لايستطيع أبداً أن يرضى بالزحف **هيلين كلير**

١٦١- قوة التخيل تجعلنا خالدين **جون موير**

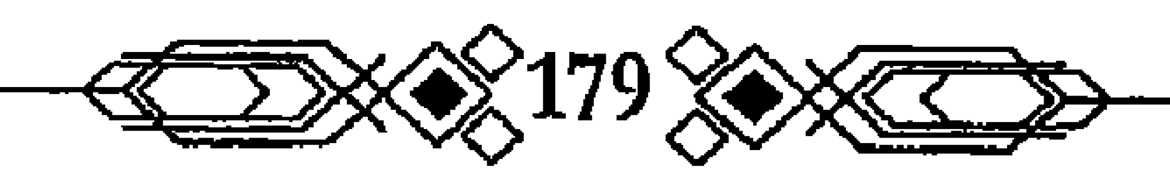
١٦٢- لكى تنجح، عليك أن تفشل، لكى تتعلم ما الذى يجب عليك ألا تفعله فى المرة التالية.

١٦٣- هدف التسويق هو جعل الزبائن يعرفونك ويحبونك ويثقون بك.

١٦٤- يمكنك أن تتعلم التسويق فى يوم، لكنك ستقضى حياتك كلها كى تتقنه **فيليب كوتلر.**

١٦٥- لا تبحث عن زبائن لمنتجاتك، ابحث عن منتجات لزبائنك

سيث جودين.



١٦٦- ربما لم يعلق الآخرون آمالاً عريضة عليك، ولكنني كنت أعلق آمالاً عريضة على نفسي.

١٦٧- (إذا حققت النصر فليس مطلوباً منك أن تبرر ذلك، ولكنك إن هزمت فمن الأفضل أن لا تكون موجوداً لتبرر ذلك). **ويليام شكسبير**

١٦٨- إن العالم يفسح الطريق للمرء الذى يعرف إلى أين هو ذاهب

(رالف وامرسون).

١٦٩- لا أعرف ماهو سر النجاح. لكن سر الفشل هو محاولة إرضاء الجميع

(بيل كوسى)

١٧٠- ينقسم الفاشلون إلى نصفين: هولاء الذين يفكرون ولا يعملون، وهؤلاء الذين يعملون ولا يفكرون أبدا **(جون تشارلز سالاك).**

١٧١-ليس لدى أى موهبة خاصة، لدى فقط حبى للاستطلاع.

(أينشتاين)

١٧٢- المعرفة ليست المعلومات مصدر المعرفة الوحيد هو التجربة والخبرة

(أينشتاين)

١٧٣- إذا لم تستطع شرح فكرتك لطفل عمره ٦ أعوام فأنت نفسك لم تفهمها بعد **(أينشتاين)**

١٧٤- الخيال أهم من المعرفة.. بالخيال نستطيع رؤية المستقبل (**أينشتاين**)

١٧٥- لا تكفاح من أجل النجاح بل كافح من أجل القيمة (**أينشتاين**)

١٧٦- تستغرق مناقشة الأشياء التافهة وقتاً طويلاً لأن بعضنا يعرف عنها أكثر مما يعرف عن المسائل الهامة .

١٧٧- النجاح سلم لا تستطيع تسلقه ويداك فى جيبك .

١٧٨- إن عدم تخطيطك للنجاح هو تخطيط للفشل.

١٧٩- إذا شاورت العاقل صار عقله لك.

١٨٠- التفكير هو أصل كل فعل (**جون مولتون**)

١٨١- لتكن إجابتك ذكية حتى إن عوملت بغباء (**جورج برنارد شو**)

١٨٢- إن الشخص الذى يبالغ فى التمسك بآرائه لا يجد من يتفق معه (**لاوتسو تاوتية كينج**)

١٨٣- إن ما تحصل عليه دون جهد أو ثمن ليس له قيمة إذا لم تفشل فلن تعمل بجد (**أرسطو**)

١٨٤- الهروب هو السبب الوحيد فى الفشل، ولذا فإنك لا تفل ما دمت لم تتوقف عن المحاولة (**أرسطو**)

١٨٥- بإمكان المرء أن يقول أى شيء وهو فى حالة نفسية جيدة، أما إن كان

فى حالة نفسية غير جيدة فلن يستطيع أن يقول أى شىء. فالمهم أن يضع المرء نفسه فى الحالة المناسبة **(جورج برنارد شو)**

١٨٦- أفعل ما تستطيع مستخدما كل ما تملك أينما كنت

(تيودور روزفلت)

١٨٧- إن التفكير أصعب الأعمال وهذا هو السبب فى أن القليلين هم الذين يختارونه كعمل **(كريستوفر فرمورلى)**

١٨٨- إذا أردت أن تكسب رجلاً إلى قضيتك، اقنعه بداية بأنك صديقه المخلص **(أبراهام لينكولن)**

١٨٩- إن العقل هو الذى يجعلك سلبياً أو مريضاً أو تعيساً غنياً أو فقيراً

(أدموند سبنسر)

١٩٠- إن سر النجاح هو أن تتعلم كيف تستخدم الألم والمتعة بدلاً من السماح للألم والمتعة من استخدامك. فإن فعلت فإنك ستتحكم فى حياتك وإلا فإن الحياة هى التى ستتحكم فيك .

١٩١- لا تقل أبداً إنك لا تملك الوقت الكافى فإن جميع العظماء كان يومهم ٢٤ ساعة ولم يزد **(جكسون براون)**

١٩٢- إذا لم تقف لشىء ستقع لأى شىء **(مالكوم أكس)**

١٩٣- ندنو من العظمة بقدر ما ندنو من التواضع (طاغور)

١٩٤- السعادة لا يمكن أن تكون فى المال أو القوة أو السلطة بل هى فى ماذا نفعل بالمال والقوة والسلطة (مصطفى محمود)

١٩٥- إن السعادة تكمن فى متعة الإنجاز ونشوة المجهود المبدع (روزفلت)

١٩٦- اغرس اليوم شجرة تنم فى ظلها الغد

١٩٧- إن أعظم اكتشاف لجيلى، هو أن الإنسان يمكن أن يغير حياته إذا ما استطاع أن يغير اتجاهاته العقلية (وليام جيمس)

١٩٨- إذا عرفنا كيف فشلنا نفهم كيف ننجح (أرنست همنغواى)

١٩٩- إنك لا تخسر حقاً إلا إذا توقفت عن المحاولة (مايك ديتكا)

٢٠٠- إن الإجابة الوحيدة على الهزيمة هى الانتصار (ونستون تشرشل)


فهرس المحتويات

الكاتب يسعده تلقى آرائكم وتعليقاتكم عن الكتاب
ويشرفه التواصل مع قرائه على إيميله الشخصى

Sherief.hammad@yahoo.com
www.facebook.com/sherif.hammad

كما يشرفنى تقديم أستشارات
ودورات متعلقة بالبيع والتسويق

للتواصل

هاتف محمول/ ٠١١٢٣٣٣٠١١٤

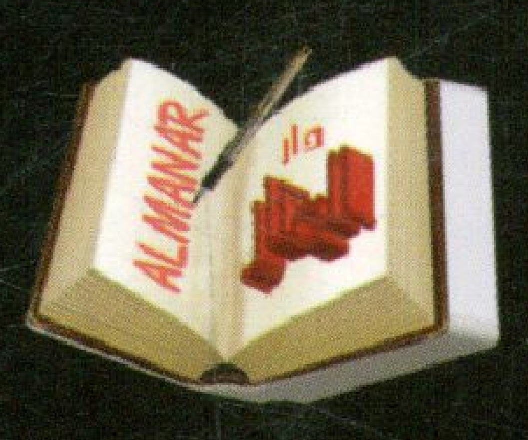
لماذا تقرأ هذا الكتاب

لم يعد البيع مهنة تعتمد على الخبرة فقط..
بل هو علم يجب على الباحث عن فرصة فى هذا العالم شديد المنافسة أن يتقنه.. فقد تم إعداد هذا الكتاب بشكل يجعله مرشد ومعين لكل من يخطو أولى خطواته فى مهنة البيع.. وكل صاحب مشروع يبحث عن مهارات وفنون تساعده فى بيع منتجاته بشكل كفء وفعال..
وإلى كل رجل بيع يسعى إلى النمو والنجاح فى مهنته..
هذا الكتاب نتاج خبرة مختزنة لمدة سنوات طويلة فى ممارسة مهنة البيع والاطلاع على مجموعة كبيرة من الكتب والمراجع والأبحاث المتخصصة.
سوف تقرأ على صفحات هذا الكتاب:

- البيع والتسويق والفرق بينهما.
- العوائق الـ 5 التى تقف أمام النجاح فى مهنة البيع.
- أشياء تغضب عميلك لا تفعلها.
- قانون الجذب ونجاحك بمهنة البيع.
- الإقناع والقدرة على تغيير مواقف العملاء.
- خطوات التغلب على اعتراضات العملاء.
- المكالمة البيعية الناجحة (مهارات البيع عبر الهاتف).
- المقابلة البيعية الناجحة.
- خصائص العرض البيعى الناجح.
- استخدام وقراءة لغة الجسد.
- التفاوض الفعال ورجل البيع الناجح.
- ما لم يخبرك به أحد من قبل عن (البيع).
- قصص رائعة عن النجاح.
- مقولات محفزة على النجاح.



شريف حماد



دار المنار للنشر والتوزيع